

舞钢市人民法院

舞法〔2022〕157号

舞钢市人民法院 诉讼服务满意度评价工作办法

为进一步提升诉讼服务质量，全面提高人民群众在诉讼服务中的满意度，加强我院在诉讼服务中各项工作，加快推进建设和完善以群众需求为导向的一站式诉讼服务体系，根据最高人民法院《人民法院诉讼服务满意度评价工作办法》，结合我院工作实际，制定本办法。

第一条 以人民群众对司法审判工作的需求为导向，充分认识满意度评价工作在改进工作方法、提升人民群众满意度方面的重要价值，依托诉讼服务满意度评价工作，从而畅通渠道，收集人民群众对诉讼服务的不满和要求，及时发现

解决诉讼服务中存在的突出问题，提升我院诉讼服务能力和质量。

第二条 诉讼服务满意度评价工作要坚持客观规范、便民利民、全面精准、分类处理、及时反馈的工作原则。

第三条 诉讼服务大厅窗口要配备满意度评价二维码，并配置评价终端设备，提示群众对诉讼服务过程中，涉及诉讼大厅环境设施、工作人员服务态度、事项办理情况等进行评价。

第四条 12368 诉讼服务热线接线员要积极引导来电群众对热线接听人员的服务态度和热线接通情况进行评价，并收集记录来电群众对立案和诉讼服务等工作的意见建议。

第五条 通过人民法院在线服务平台、人民法院调解平台、人民法院律师服务平台、人民法院送达平台、人民法院网上保全系统、人民法院委托鉴定系统、人民法院网上申诉信访平台、跨域、跨境网上立案系统、道交一体化平台的统建或自建系统接收当事人、律师对我院立案、调解、信访、送达、保全、阅卷、跨域、跨境立案、审判、执行等业务的评价。

第六条 本院诉讼服务中心指定专人负责全院满意度评价工作，各部门应确定一名满意度评价工作联络人，积极配

合协调处理诉讼服务和平台应用方面的相关工作。

第七条 对于本院收到的意见建议，按以下流程分别予以处理，并通过诉讼服务指导中心信息平台督办系统、cocall

全国法院版、电话通知等方式提醒办理人员：

（一）对于本院立案或诉讼服务的意见建议，由立案庭（诉讼服务中心）协调处理。

（二）审判执行部门职责范围的，由立案庭联络人及时反馈至审判执行部门联络人。

（三）理结果不满意的用户，由 12368 诉讼服务热线工作人员及时回访并登记回访情况。

（四）对于恶意评价，各部门核查后统一报立案庭（诉讼服务中心）审核后，层报上级法院申请核销。

第八条 对于用户提出的意见建议，应在规定时限内予以处理：

（一）问题反馈类。对登录认证、系统操作等方面的问题，应及时回复并在 3 个工作日内处理完毕；对于立案、诉讼服务事项办理、审判、执行等方面的问题，应及时回复并在 5 个工作日内处理完毕；超期未办理的，由联络人负责催办。

（二）工作建议类。对立案诉讼服务工作方面的意见建议，应及时作出回复。对信息平台操作使用、功能完善等方面的意见建议，需进行系统升级的，由信息处汇总上报至上级法院，并及时反馈相关情况；需进一步完善业务流程的，由立案庭（诉讼服务中心）组织研究后于 1 个月内反馈完成情况。对于提出建设性意见的用户，应定期进行回访；系统功能优化后，可以主动邀请此类用户进行新功能优先体验。

第九条 强化满意度评价结果运用。根据上级法院的通

报情况，及时整改。督查部门要把“不满意评价”结果作为司法作风突出问题集中整治的重要内容，定期通报，对群众不满意的人、案、事，视情况予以追责。

第十条 本办法自印发之日起施行。



舞钢市人民法院办公室

2022年9月22日印发

