

松原市宁江区人民法院

关于印发《诉讼服务“好差评”工作制度 (试行)》的通知

本院各业务庭:

现将《诉讼服务“好差评”工作制度(试行)》印发给你们,请结合实际认真贯彻落实。

松原市宁江区人民法院

2021年6月5日

诉讼服务“好差评”工作制度(试行)

第一条 为进一步推动本院诉讼服务机构增强服务意识,

改进司法作风，提升服务效能，接受人民监督，参照国务院办公厅《关于建立政务服务“好差评”制度、提高政务服务水平的意见》精神，结合全省法院“加强管理年”活动安排，制定本工作制度。

第二条 本工作制度所称诉讼服务“好差评”(以下简称“好差评”)是指评价主体在办理各类诉讼服务事项过程中，对诉讼服务机构、服务平台和服务人员的服务质量作出的评价。

本工作制度所称的评价主体是指各类诉讼服务对象，包括自然人、法人和其他组织。

第三条 “好差评”评价对象包括诉讼服务机构提供现场服务的大厅、中心、站点、窗口和提供线上服务的各诉讼服务平台。

第四条 “好差评”内容分为评价等级和测评内容。评价等级分为五级，包括:非常满意、满意、基本满意、不满意和非常不满意，后两个等级视为差评。诉讼参与人在接受服务后7日内未进行评价的，默认为基本满意。

测评内容包括诉讼服务机构的诉讼服事项管理、办事流程、服务效率、服务便民度、工作人员的服务态度、服务水平，诉讼服务平台的便捷性、完善性等。

第五条 “好差评”分为现场评价和非现场评价两种方式。现场评价是指评价主体通过诉讼服务场所设置的评价器、评价

二维码等评价装置直接进行评价;非现场评价是指评价主体通过诉讼服务平台、移动服务端、自助服务端等方式线上进行评价。

诉讼服务机构要在服务窗口醒目位置设置评价器或评价二维码,方便办理业务的诉讼参与者即时进行现场“一事一评”,对偏远地区和基层服务网点等暂不具备条件的,应提供书面评价表格;要在吉林移动微法院、吉林电子法院等诉讼服务平台上设置评价功能模块或环节,方便诉讼参与者即时线上进行“一事一评”。

现场评价可重测评满意度等级,非现场评价应在五级评价的基础上,针对服务事项进一步细化评价项目,设置诸如服务指引是否清晰、办事程序是否便利、材料手续是否精简、司法行为是否规范、操作界面是否友好、有何改进意见建议等测评内容,由诉讼参与者自愿填写。

第六条 “好差评”实行实名制。各相关部门及工作人员要严格保护评价主体信息,未经当事人同意,不得将评价主体信息提供给任何第三方,不得强迫或干预评价主体的自主评价行为。

第七条 本院要进一步拓宽评价监督渠道,通过意见箱、热线电话、监督平台、电子邮箱,委托第三方问卷调查等多种渠道和方式,主动接受人大代表、政协委员、特约监督员等社

会各界的“综合点评”，持续改进司法为民工作。

第八条 本院政治处、监察室督促涉评部门及时办理差评事宜。

第九条 本院收到差评后，按照“谁办理、谁负责”的原则，由具体办理业务的部门或单位立即安排专人回访核实，核查评价主体给出差评的真实原因，有针对性地进行整改。对情况清楚、诉求合理的问题，立行立改;对情况复杂、一时难以解决的，建立台账，限期整改;对缺乏法定依据的，做好解释说明。对经核实为误评或恶意差评的，其评价结果不予采纳，并报知差评督办部门。整改期限一般不超过 5 个工作日，若在规定期限内无法整改，应在整改期限届满前向督办部门说明理由和整改期限。

第十条 本院政治处要强化对本院涉评部门关于差评回访核实情况的监督检查力度，督导涉评部门和单位通过适当方式，及时向评价主体反馈关于差评的核实整改情况，确保差评件件有整改、事事有回音;要做好差评回访整改情况记录，对实名差评的回访整改率要达到 100%。

第十一条 本工作制度自印发之日起施行。