

焦作市山阳区人民法院

焦山法〔2022〕98号

焦作市山阳区人民法院 关于诉讼服务“好差评”的工作规范(试行)

第一条 为进一步推动法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，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、服务人员和服务平台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。

“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。

测评内容包括立案、审判、执行过程中为当事人提供的诉讼服务事项管理、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。

第三条 “好差评”评价方式为非现场评价。评价主体可在河南法院诉讼服务网平台上即时线上进行“一事一评”。

第四条 “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，不得强迫或干扰评价主体的自主评价行为。

第五条 诉讼服务中心（立案庭）收到差评后，按照“谁办理、谁负责”的原则交由具体办理业务的部门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；对缺乏法律依据的，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，并报知诉讼服务中心（立案庭）。整改期限一般不超过5个工作日。

第六条 诉讼服务中心（立案庭）做好诉讼服务机构、服务平台建设，统一工作要求、服务程序和标准规范，完善评价方式和流程管理，适时分析总结反馈。

第七条 监察部门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%。

第八条 强化对本院相关部门关于“好差评”工作的考核力度，将“好差评”情况纳入年度绩效考核，作为检验人民群众对法院工作满意度的重要标准。

对服务评价好的部门和个人按照有关规定进行表彰奖励；对问题投诉集中、服务评价较差的部门和个人进行批评教育，限期整改，取消年度评先评优资格；对整改不力或造

成不良影响的，按规定进行追责问责。对评价主体反映的具体违纪违法线索，要及时转送有关部门依规依法处理。

第九条 本工作制度自印发之日起试行。

焦作市山阳区人民法院

2022年10月31日

焦作市山阳区人民法院办公室 2022年10月31日印发