

最高人民法院

明 传



签发人：钱晓晨

等级	法〔立〕明传〔2023〕20号	12月22日
关于进一步规范满意度差评工单回复工作的通知 各省、自治区、直辖市高级人民法院，新疆维吾尔自治区高级人民法院生产建设兵团分院立案诉服部门： 人民法院诉讼服务满意度评价系统作为了解人民群众对人民法院诉讼服务的感受和诉求，及时回应群众意见建议的重要渠道，已经成为人民法院自觉接受社会监督，及时改进工作的重要途径。根据《人民法院诉讼服务满意度评价工作办法》要求，各级人民法院应当在5个工作日内对当事人差评投诉工单及时回复。近期，我院在对各地差评工单回复内容进行抽查时，发现一些地方法院对差评工单存在回复不及时、不规范、敷衍应对等问题，现将典型问题予以通报，并就进一步规范差评工单回复工作通知如下：		

承办单位：立案庭

（共8页）

一、抽查发现的典型问题

（一）满意度评价回复不及时，存在超期办理问题。2023年9月至11月，最高人民法院下发满意度差评超过5个工作日未回复督办工单共10681件。其中，内蒙古、浙江、河北三地数量最多，分别为1375件、1006件、885件，合计占比超过30%。请内蒙古高院加快建设满意度差评工单处理回复功能，力争2024年初上线；请浙江、河北两地高院高度重视差评工单期限内回复工作，进一步加强对下督导指导工作。此外，经最高人民法院督办，差评工单超5个工作日未办结数为70件，其中较多的有黑龙江40件，山东12件，天津9件，请黑龙江、山东、天津三地法院高度关注，进一步加大办理力度，确保按期办理。以上六家高院建设规划以及整改举措，请于2024年1月3日前报送最高人民法院立案庭。

（二）差评回复流于形式，未能实质性解决群众诉求。一是部分地区法院僵化套用模板，敷衍对应回复工作。2023年6月至11月，辽宁高院共收到满意度差评工单督办23件，其中18件回复“已分派相关法院处理”。辽宁中基层法院亦存在相同问题。沈阳市沈北新区人民法院收到最高人民法院下发的关于当事人张晓飞差评的督办工单后，评价回复内容为“已分派相关法院处理”；大连经济技术开发区人民法院收到最高人民法院下发的关于当事人张晓飞差评的督办工

单后，评价回复内容亦为“已分派相关法院处理”。辽宁三级法院简单套用回复模板进行回复问题十分突出，需要全面从严整改。二是消极应付群众评价，回复流于形式。2023年11月，贵州省贵阳市观山湖区人民法院收到满意度差评工单督办28件，20件以“感谢您宝贵的意见，我们将在今后的工作中提升业务水平，加强工作作风”进行回复。其中一件，饶某某差评称：“审查速度太慢！而且有问题不及时反馈！首次上传资料系统显示提交中，但同时提交的同事已经审查通过！期间多次打电话反馈一直让等，后面才说第二天帮忙查！第二天也没有任何反馈！再次打电话才反馈说是系统丢件！整整耽误我一个多月的时间！后面再次按照要求提交资料，到现在已经快两个月了！还迟迟未处理！整个事情从8月底到现在快三个月！连第一步流程都还没走过！实在是效率太低！”。对此，观山湖区人民法院仍回复：“感谢您宝贵的意见，我们将在今后的工作中提升业务水平，加强工作作风”。该回复不仅未能解决当事人诉求，还易进一步激化矛盾，引发评价人不满情绪。三是转派工单至辖区法院后，以提供电话号码形式进行回复，未能实质性解决当事人诉求。比如，熊某某对福建省尤溪县人民法院立案业务作出差评评价，评价内容为：“超10天未审核”。人民法院回复：“我院以（已）要求工作人员与您联系，解决您提出的相关问题，若还有疑问可拨打立案庭电话 XXXX-XXXXXXX 或监督电话，

感谢您对本院工作的理解和支持。”该法院针对立案业务超期审核的差评评价，没有回复审核处理结果或者将于何时完成审核工作，而是简单提供电话号码，未能帮助解决问题。

四是回复内容与反映问题没有相关性，或未明确事项办理标准、提供联系途径等。比如，针对朱某差评评价“很不满意，也不说明哪里不符合要求，钱要不来才找你们，我也不知道该怎么办了”。陕西柞水县人民法院回复：“请补正后重新提交，详情拨打 XXXX-XXXXXXX。”但依然没有明确需要补正的具体内容。还比如，针对评价人许某关于管辖权异议差评工单，浙江省杭州市上城区人民法院回复：“依据法律规定决定是否立案。”该回复态度生硬，既未说明法律依据，也未提供进一步咨询释明渠道。针对评价人李某提出的“不仅未经同意转入诉前调解，而且在调解无效的情况下，迟迟不转诉讼”，浙江省杭州市上城区人民法院回复：“依法进行诉前调解，调解不成功则流转立案程序。”再比如，针对评价人“被告住所立不上案，原告住所也立不上案”的投诉，山东沂南县法院仅回复“联系法官”四个字，既没有解释不立案原因，也没有提供联系方式，难以让人民群众在评价反馈中感受到司法服务的温度。**五是回复内容缺少最终处理结果和工单办理过程。**部分地方法院工作人员针对评价内容不明确的差评工单，采取线下回访、电话沟通方式办理，效果很好。但也有部分法院在回复中仅录入“已电话联系”“已汇报领

导”（安徽）“已处理”（山西），无法跟踪了解最终处理结果。

二、进一步规范差评工单回复工作

一要提高政治站位，进一步增强服务意识。各级人民法院要始终把屁股端端地坐在老百姓的这一面，充分认识满意度评价工作在密切联系群众、畅通群众诉求表达渠道、改进司法作风方面的重要意义，严格落实《人民法院诉讼服务满意度评价工作办法》各项要求，坚持以群众满意为导向，以群众满意为目标，时刻牢记感受到公平正义的主体是人民群众，用心用情做好诉讼服务满意度评价回复工作，不断增强群众满意度和获得感。

二要做好对照整改，规范差评工单回复工作。各级人民法院要认真研究人民群众对于本地区诉讼服务工作的评价情况，“照镜子”、找差距，及时发现工作中的痛点、堵点问题，以评促改，做到有效差评 100%整改到位，切实提升诉讼服务工作质效。要紧扣实质化解要求，规范满意度差评工单回复工作，提高满意度评价回复的规范化、精准化水平，确保回复一件、实质性解决一件。要加快差评工单按时办理工作，减少超 5 个工作日不回复问题。

三要强化监督指导，完善工作机制。各高级人民法院要加强对本辖区法院满意度评价工作的监督指导，对评价数量少、得分低、反馈不及时、回复不规范的法院跟进督办。要发挥考核“指挥棒”作用，将满意度评价回复、办理情况纳

入绩效考核内容，对群众反映问题突出、工作敷衍塞责的法院督促整改。要加强部门间协作配合，对涉审判、执行、司法作风等方面的差评，及时进行工单转办交办，督促相关业务部门及时反馈处理结果。要加强差评工单数据分析，梳理立案、调解、保全、送达、鉴定、12368 热线等各环节反映出的短板问题，逐一制定整改清单，完善工作机制，从源头上提升群众满意度。请被点名通报地区高院针对本地区问题进行原因分析，提出整改举措，于 2024 年 1 月 3 日前报送最高人民法院立案庭。

联系人：柳珊 010-67550135

- 附件：1. 董某反映辽宁省高级人民法院 “不立案” 的满意度差评工单
2. 饶某反映贵阳市观山湖区人民法院 “不立案” 的满意度差评工单



附件 1

详情			
业务类型:	信访	业务办理平台:	申诉信访平台
评价星级:	★☆☆☆☆	评价意见:	我是憨人（北京）投资管理有限公司的代表人董禁，联系电话：-----，公司在辽宁省高院申诉案件（2023）辽民申3133号案件，受案通知书时间是2023年3月22日，期间多次询问均以案件多为由未出具再审文书。办案效率极低、无任何说明。公司为此支出保全等诉讼成本极大。案件并不复杂证据也不多迫于二审法院的枉法裁判补充了新证据均是比较明了的证据。不知道为何一直拖延，请给予答复。
评价人姓名:	董禁	手机号码:	13889520723
评价时间:	2023-09-03	数据来源:	总入口
报告状态:	已办结	最新回复法院:	辽宁省高级人民法院
最新回复时间:	2023-09-12	最新回复内容:	已分派相关法院处理
督办下发时间:	2023-09-11	督办期限:	2023-09-18

附件 2

详情			
评价星级:			评价意见: 审查速度太慢！而且有问题不及时反馈！首次上传资料系统显示提交中，但同时提交的同事已经审查通过！期间多次打电话反馈一直让等，后面才说第二天帮忙查！第二天也没有任何反馈！再次打电话才反馈说是系统丢件！整整耽误我一个多月的时间！后面再次按照要求提交资料，到现在已经快两个月了！还迟迟未处理！整个事情从8月底到现在快三个月！连第一步流程都还没走过！实在是效率太低！
评价人姓名:	饶诗雨	手机号码:	13511850563
评价时间:	2023-11-16	数据来源:	单业务统建
报告状态:	已办结	最新回复法院:	贵阳市观山湖区人民法院
最新回复时间:	2023-11-29	最新回复内容:	感谢您宝贵的意见，我们将在今后的工作中提升业务水平，加强工作作风。