## 德法〔2020〕20号

**德惠市人民法院“人民群众诉讼服务体验**

**提升改善计划”行动月实施方案**

为进一步提高全院干警对“人民群众诉讼服务体验提升改善计划”的充分认识，努力推动专项行动各项惠民举措落地落实，持续回应人民群众对法院工作的期盼关切，德惠法院决定开展“人民群众诉讼服务体验提升改善计划”行动月活动，制定实施方案如下。

一、总体目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，始终坚持以人民为中心的发展思想,紧紧围绕“人民群众诉讼服务体验提升改善计划”的工作主题，把维护人民权益作为根本出发点,把方便群众诉讼始终放在第一位,围绕审判执行工作中的“痛点”“难点”“堵点”问题，为人民群众办实事解难题，彻底改变法院“门难进、脸难看、事难办”的刻板印象，让人民群众诉讼服务体验更舒心、更顺心、更省心。

二、具体任务

“人民群众诉讼服务体验提升改善计划”行动月活动旨在通过六月份一个月的集中时间，对我院的各项工作进行全面“体检”，力求以“体检”促规范、提质效、树公信。

1. **广泛听取人民群众和社会各界人士对法院工作的意见建议**

**①群众引进来，举办“法院开放日”活动。**邀请人大代表、政协委员、人民陪审员以及社会各界人士代表到我院进行参观，观摩庭审、开展座谈、征求意见，对我院工作进行满意度测评；开门接群众，行动月期间我院实行院领导信访值班工作制度，真正为群众解难题办实事。

**②干警走出去，深入基层发放调查问卷。**在我院立案庭、审判庭、人民法庭、巡回审判点、调解中心放置调查问卷，将问题反馈工作融入我院工作的各个环节；针对涉农、涉商等主体，深入田间、企业集中开展问询；走访退休老干部、老法官对我院工作进行反馈，提出建议。

**（二）狠抓“人民群众诉讼服务体验提升改善计划”专项行动的贯彻落实**

**①全面自查，疏堵各项工作漏洞。**与“加强管理年”活动相结合，按照“人民群众诉讼服务体验提升改善计划”专项行动实施方案，对我院工作开展自查自纠，结合好差评制度对窗口服务进行评价，对信访、庭审、执行接待等工作进行明察暗访，并通报检查结果。

**②集中汇报，检验专项行动阶段性进展。**围绕专项行动阶段性进展、工作中存在的问题、下一步工作计划、预期目标逐一听取各部门工作汇报；与中、青年干警代表进行谈心谈话，开展“大学习、大讨论”活动，促进专项行动各项举措的深度落实。

**③突出重点，改善人民群众诉讼服务体验。**结合我院现阶段工作实际情况，对近期91件裁驳案件进行重新审查；对长期未结案件进行再调度；雇佣第三方机构对我院重点案件、普通案件、发改案件、裁判文书进行评查；以案件质效的提升推动诉讼服务体验的改善。

**（三）开展“人民群众诉讼服务体验提升改善计划”行动月宣传活动**

**①线上密集宣传。**加强与宣传部门的沟通协调，充分利用德惠融媒、德惠政法、魅力德惠、德惠市人民法院等线上媒体平台，对我院行动月活动进行密集宣传；广泛向各庭室征集相关宣传案例，要见事实、见数据、见成效，掀起宣传热潮，推动行动月活动走向深入。

**②线下集中活动。**要创新宣传方式，集中开展线下宣传活动，在我院诉讼服务中心、便民利民接待室悬挂条幅、展板，发放宣传折页；在乡镇广场等人群密集场所开展普法活动，大力宣传德惠法院提升人民群众诉讼服务体验的制度举措，积极营造亲民、爱民、帮民的良好氛围。

三、工作要求

**（一）搞好统筹，加强组织领导。**“人民群众诉讼服务体验提升改善计划”行动月活动是我院六月份的重点工作，专项行动成员部门要负起责任，做好活动的组织、实施、宣传等工作；业务部门要统筹处理好活动开展与业务工作的关系，特别是六月份处于结案高峰时期，要将行动月活动融入日常工作中，以案件质效的提升推进行动月活动的深入落实，做到相得益彰。

**（二）高度重视，坚持全员参与。**“人民群众诉讼服务体验提升改善计划”专项行动是德惠法院2020年的工作主题，是德惠法院进一步实现公正司法、司法高效，彰显司法温度、司法为民的有力抓手、重要举措。开展行动月活动是为了深入推进专项活动，全院上下务必高度重视，坚持“一盘棋”的思想，全员参与到这项活动中，切实做好行动月的各项工作。

**（三）注重总结，突出活动实效。**充分利用行动月活动总结经验做法，要对德惠法院专项行动的各项举措查缺补漏并继续抓实抓细；要对行动月活动中，人民群众及社会各界人士提出的意见建议进行总结，对收回调查问卷的数据进行统计；活动结束后，各部门要对存在的问题进行整改，以整改成果突出活动效果，推动我院工作实现新提升、新突破。

德惠市人民法院

2020年6月1日

发：本院各部门