

咸丰县人民法院

关于畅通不立案投诉监督渠道

为切实保障当事人的诉讼权利，规范法院立案工作，依托建立健全法院不立案投诉渠道机制，拓宽不立案投诉监督渠道，确保司法公正、高效、权威。

一、适用范围

适用于对法院作出的不立案决定有异议的当事人及相关诉讼参与人。

二、投诉渠道

1. 线上投诉渠道

畅通全国法院 12368 诉讼服务热线，同时向立案当事人发放“便民服务卡”，并载明督查室监督联系电话，由专人接听并记录投诉内容，及时转达立案部门处理。

开通“法院院长信箱”接收处理不立案投诉来信留言，当事人可通过发送邮件的方式进行投诉，邮件应详细说明案件情况及不立案的理由。

通过人民法院在线服务最高院微信小程序、湖北省法院微信小程序、咸丰法院微信公众号等在线服务平台，接收处理群众投诉以及满意度评价。

2. 线下投诉渠道

在法院立案大厅设置不立案投诉窗口，安排专人负责接收投诉材料，登记台账并做好登记、转办、答复工作。

3. 及时处理上级通报

及时接收并处理最高人民法院每日下发“不立案督办通报”，按照一案一报告的方式在五个工作日内核实反馈办理结果，符合立案条件的当场立案，不符合立案的说明情况并做好释法明理工作。

三、投诉处理流程

1. 登记备案

各投诉渠道在接到投诉后，应及时进行登记，详细记录投诉人的基本信息、投诉内容、投诉时间等。

对投诉材料进行初步审查，确定是否属于受理范围。对于不属于受理范围的投诉，应向投诉人说明理由，并告知其正确的投诉渠道。

2. 调查核实

对于受理的投诉，相关部门应及时组织人员进行调查核实。调查人员应查阅相关案件材料，询问案件承办人员及相关当事人，了解不立案的具体情况和理由。

调查过程应严格遵守法律程序和工作纪律，确保调查结果客观、公正。

3. 处理决定

根据调查核实结果，立案庭应在规定的时间内作出处理决定。如果认为不立案决定错误，应及时予以纠正，并通知投诉人。如果认为不立案决定正确，应向投诉人作出解释，说明不立案的理由和依据。

4. 反馈监督

将处理决定及时反馈给投诉人，并听取其意见，实现“有投诉、必回复”，确保件件有着落、件件有回应。

本机制文件自发布之日起施行。

立案庭定期对不立案投诉处理情况进行总结分析，以“不立案”投诉监督为切口，提高立案工作质量和效率，持之以恒不断巩固立案登记制改革成果。

