



# 阜新市司法局关于推进公共法律服务实体平台建设的实施意见

阜司发〔2017〕18号

各县（区）司法局：

为深入贯彻落实党的十八届四中全会关于公共法律服务体系建设的决策部署和党的十九大精神，认真贯彻《司法部关于推进公共法律服务平台的意见》（司发〔2017〕9号）和《辽宁省司法厅关于推进公共法律服务实体平台建设的实施意见》（辽司发〔2017〕162号），结合阜新市司法局《关于加快推进覆盖城乡的公共法律服务体系建设的意见》（阜司发〔2017〕4号），现就进一步推进我市公共法律服务实体平台建设提出如下实施意见：

## 一、充分认识推进公共法律服务实体平台建设的重要性

公共法律服务是政府公共服务体系的重要组成部分，是司法行政机关的基本职责任务，是发展司法事业、服务人民群众的现实需要。公共法律服务实体平台是推进公共法律服务体系建设的一项基础性工作，是集成司法行政各类法律服务项目、提供多种



## 阜新市司法局行政规范性文件

公共法律服务产品的有效载体,是司法行政机关直接面向人民群众提供服务的窗口。我市公共法律服务实体平台建设尚处于起步阶段,需要在职能定位、建设标准、制度规范、管理运行等方面加以明确。加强公共法律服务实体平台建设,将公共法律服务网络延伸至基层,是深入贯彻中央全面依法治国战略部署的重要举措,是推进国家治理体系和治理能力现代化的重要部分,是夯实司法行政基层基础建设的必然要求,对于整合司法行政业务职能和法律服务资源,推进公共法律服务体系建设,提升司法行政工作环境面貌、能力水平,更好地满足人民群众法律服务需求具有重要意义。各县区司法局要充分认识加强公共法律服务实体平台建设的重要意义,着眼于维护人民群众合法权益,以服务基层为重点,着力打造综合性、便利性、多层次公共法律服务平台,努力为群众提供优质高效的公共法律服务,更好地发挥司法行政工作在保障和改善民生中的作用。

### 二、公共法律服务实体平台建设总体目标和推进步骤

认真贯彻党中央关于推进公共法律服务体系建设的决策部署,紧紧围绕经济社会发展和人民群众实际需要,立足“法律事务咨询、矛盾纠纷化解、困难群众维权、法律服务指引和提供”的平台建设功能定位,统筹整合公共法律服务资源,坚持服务场所设施建设和服务质量效果提升并重,坚持线上与线下服务资源



相结合，在县区和乡镇（街道）普遍建成公共法律服务实体平台，推进公共法律服务资源科学布局、均衡配置和优化整合。具体推进步骤：

### （一）先行建设阶段（**2017 年 5 月—2017 年 12 月**）

选择阜蒙县作为试点，先行建设 **16** 个乡镇（街道）司法所，逐步推广至其他县区，力争 **2017** 年底前完成 **30** 个公共法律服务站建设工作，并实现正式运行。

### （二）全面推进阶段（**2018 年 1 月—2018 年 12 月**）

在全市范围内全面铺开各级实体平台建设，**2018** 年底前完成各级实体平台的建设工作，基本实现村（居）法律顾问全覆盖。

### （三）提升深化阶段（**2019 年 1 月—2020 年 12 月**）

在全市范围内总体形成覆盖城乡、功能完备、便捷高效的公共法律服务网络体系，实现公共法律服务的标准化、精准化、便捷化，努力为人民群众提供普惠性、公益性、可选择的公共法律服务，进一步凸显实体平台的社会效益和社会影响力。

各县区司法局可以选择基础条件比较好的乡镇（街道）司法所扩大试点，加快建设进度，尽快完成各级实体平台建设任务。暂未进入建设阶段的单位要积极开展实体平台建设的规划设计、争取保障等前期准备工作，争取尽早建设。

## 三、公共法律服务实体平台建设标准



公共法律服务实体平台建设以县区、乡镇（街道）为重点，通过整合资源，实现各类别公共法律服务集中进驻，打造综合性、一站式的服务型窗口。

### （一）名称和服务场所

县区级公共法律服务平台名称统一为“×县公共法律服务中心”或“×市×区公共法律服务中心”，依托县区法援中心或司法局其他独立服务场所，或当地政务（行政、公共、综合）服务大厅（中心）等建立，也可以独立设置。

乡镇（街道）公共法律服务实体平台名称统一为“×乡（镇、街道）公共法律服务工作站”，依托乡镇（街道）司法所或当地政务（行政、公共、综合）服务平台建立，也可以独立设置。

在村（居）一级，推进一村（居）一法律顾问工作，鼓励有条件的地方在村（居）委会或当地社区服务中心建立公共法律服务工作室，提供相关法律服务，同时注重发挥好村（居）人民调解员等人员的作用。

### （二）功能职责

实体平台建设在功能职责定位上采用“3+6”建设模式。“3”为法律援助、人民调解、法律咨询等基本职能，在公共法律服务中起主导作用；“6”为拓展职能，主要是律师、公证、司法鉴定、司法考试、安置帮教、监所远程视频探视等服务。实体平台



基本职能和拓展职能，均要注重将法治宣传融入为民提供公共法律服务的过程中，提高群众法治意识。平台运行采用“前台统一受理、后台分别办理、结果及时反馈”的模式，鼓励在平台建设上突出自身优势业务，积极与有关部门协作进驻新的服务功能，并可依托实体平台推行流动服务，进一步拓宽服务覆盖面。

**公共法律服务中心。**作为集多项司法行政职能为一体的“窗口化”服务平台，突出综合性、专业性法律服务功能，同时发挥县域服务综合枢纽和指挥协调平台的作用。具体包括：

1.接待现场来访，解答法律咨询；

2.受理、审批法律援助申请，指派法律援助人员承办法律援助案件；

3.解答人民调解业务咨询，受理、指派、分流和协调处理人民调解案件，做好矛盾纠纷化解工作；

4.提供专业调解服务，结合实际提供公证、司法鉴定等法律服务，导引律师诉讼代理等法律服务业务；

5.开展法治宣传教育和各种形式的法治文化活动；

6.接待、解答司法行政其他相关业务咨询，引导相关服务；

7.根据法律法规规定，负责与行政审批相关的服务事项；

8.做好辖区公共法律服务平台建设指导、考核工作；

9.接收对司法行政工作和法律服务的投诉、意见建议；



10.完成上级司法行政机关和当地党委、政府交办的其它法律服务工作。

**公共法律服务工作站。**作为服务群众的一线综合性法律服务平台，在县（市、区）公共法律服务中心的指挥协调和乡镇（街道）司法所的指导下，主要承担化解矛盾纠纷、法治宣传、提供法律服务咨询等职能。具体包括：

1.接待群众来访和法律咨询服务的；

2.引导法律援助、律师、公证、基层法律服务、司法鉴定等法律业务，负责法律援助申请初审；

3.组织开展人民调解工作、法治宣传教育，引导告知刑满释放人员安置帮教政策、救助帮扶途径等；

4.积极为辖区政府机关、企事业单位、社会组织等提供法律顾问咨询；

5.参与指导、考核村（居）公共法律服务工作室工作和村（居）法律顾问工作；

6.完成上级司法行政机关和当地党委、政府交办的其它法律服务工作。

**公共法律服务工作室（村（居）法律顾问）。**作为服务基层农村、社区的法律服务平台，其主要工作职责具体包括：

1.为村民、居民及时解答日常生产生活中遇到的法律问题，





提供专业法律意见；

2.接受村民、居民委托，代为起草、修改有关法律文书和参与诉讼活动；

3.定期举办法治讲座，发放法治宣传资料，宣传与日常生活相关的法律知识；

4.参与村（居）人民调解委员会主持的纠纷调处工作；

5.协助起草、审核、修订村规民约和其它管理规定，为村民土地征用补偿安置、基础设施建设、城市建设拆迁、环境治理保护等村（居）治理重大决策提供法律意见等。

村（居）法律顾问应当通过工作台账等方式，如实记录提供法律服务有关情况，每月提供不少于 4 小时的现场法律服务，每季度至少举办一次法治讲座。同时，要建立微信工作群，加强与基层群众、村（居）委会工作人员之间的工作联系，确保在日常工作中能够随时提供法律咨询等服务。微信工作群成员一般应当包括：法律顾问、村（居）两委成员、调委会成员以及部分党员和村（居）民代表等。根据法律服务需要，可吸收所在地司法所工作人员和县区司法行政机关法律服务管理部门工作人员入群。同时，县区司法行政机关要建立村（居）法律顾问工作微信群，成员包括本县区区域内所有的村（居）法律顾问，以及县区司法行政机关法律服务部门负责人同志。



### （三）建设标准

实体平台选址坚持因地制宜，一般应位于交通便利、方便人员来往的地方，办公场所面积应与所提供服务项目、内容、方式等相适应，统一场所标识、指引，方便群众获得信息、寻求帮助。

**公共法律服务中心。**一般划分办公区、服务区和等候区等三个区域。

1.办公区除设置必要的管理人员办公室外，还应配备独立的档案资料室，用于业务档案和工作台账资料的存放。

2.服务区设开放式的服务大厅，设置半开放式接待柜台，柜台前应设置座椅。一般还应配备适量的接待室、个别谈话室、调解室等与窗口服务相配套的专门业务用房，便于开展深度法律服务；服务大厅应当安装电子显示屏和公共法律服务触摸查询一体机，用于办事流程、法律知识和法律服务网点的宣传和导引。

3.等候区放置法治宣传资料存取架，摆放常用法治宣传资料，配备书写台、意见箱、座椅、饮水机等设备。

**公共法律服务工作站。**设立开放式的服务厅，并设置相应接待窗口。服务区域应悬挂县域范围法律服务导引指示栏，有条件的地方，可配置电子显示屏和公共法律服务触摸查询一体机，放置常用法治宣传资料，用于法律知识宣传和法律服务导引。





公共法律服务工作室（村（居）法律顾问）。设置法律服务公示栏和便民信箱，对外公布本村（居）法律顾问信息，包括姓名、职责、联系方式、驻点时间等信息，同时公示法律服务目录、法律服务操作流程、法律服务政策规定、法律服务监督电话等相关内容。

#### （四）人员配备

实体平台应根据区域内人口规模、公共法律服务需求以及业务接待办理数量，配备相应的专业人员和工作人员。

**公共法律服务中心。**根据中心功能设置，按照岗位职能要求配备工作人员。一般应设置以下基本岗位：

1.综合接待岗，负责指引寻求律师、公证、司法鉴定、律师专业调解、人民调解、基层法律服务等服务事项，解答相关咨询等。

2.法律咨询岗，安排律师等专业人员现场解答法律咨询。

3.法律援助岗，负责法律援助申请受理、审查、指派工作。

基本岗位可根据具体条件增加或整合。

**公共法律服务工作站。**在充分利用司法所现有人员力量的基础上，有效整合乡镇（街道）和村（居）法律顾问、基层法律服务工作者、乡镇（街道）专职人民调解员等力量参与窗口接待。各地结合服务站建设，加强司法所编制使用和人员配备，增强司



法所工作力量。

公共法律服务工作室（村（居）法律顾问）。在每个村（居）设立一名法律顾问，由政治素质高、热心公益法律服务以及熟悉农村、社区工作的律师、基层法律服务工作者担任。可以采取一名律师同时担任多个村（居）法律顾问，或多名律师共同担任一个村（居）法律顾问方式进行科学配置。要在每个村（居）培养3-5名“法律明白人”，帮助法律顾问开展日常法律服务工作。

#### 四、推进公共法律服务实体平台规范化运行

加强公共法律服务平台建设，要着眼于提供优质高效的公共法律服务，推进平台规范化、标准化建设，保证法律服务质量，提升公共法律服务规范化、专业化水平。

（一）完善服务规范。市司法局将根据省司法厅的要求和我市实际，制定业务服务规范，各县区司法局要整合平台进驻业务部门现有工作职责、业务办理规则等，对公共法律服务中具有重复性和共同执行的服务和管理内容，统一业务规范，明确办理流程，做到权责清晰、规范明确。完善窗口工作机制，建立来信来访接待、解答咨询、受理申请、登记归档、投诉处理等工作规范，推行岗位责任制、服务承诺制、首问负责制、限时办结制、服务公开制等制度，根据群众需求完善便民利民举措，打造全流程服务。



**（二）健全管理运行机制。**科学整合司法行政系统行政审批、法律服务、综合保障等内部资源和已有平台，加强公共法律服务平台之间的衔接配合，发挥好公共法律服务中心的综合性指挥平台作用，强化公共法律服务中心和服务站与法律援助机构、法律服务机构、人民调解组织等机构的工作衔接，促进平台高效运转。健全内部管理制度，建立基本台账、信息报送、工作督办、舆情分析和重大事项报告、应急情况处置预案等制度，提高工作规范化水平。健全部门协作机制，加强与人民公安、人民法院、人力资源和社会保障、民政、信访、工会、共青团、妇联、残联等相关部门的协作，实现公共法律服务与诉讼服务和社会服务的对接，提高群众获得公共法律服务的便利性。

**（三）强化平台工作力量。**适应平台服务职责要求，加强工作人员配备，通过抽调选派司法行政机关在编人员、政府购买服务、志愿服务等多种方式，充实工作力量。有条件的地方可以将实体平台建成定编机构，平台工作人员定编。加强律师、公证员、司法鉴定人员、人民调解员、基层法律服务工作者等服务力量整合，明确平台专业性岗位资质条件，合理配置工作人员，提高法律服务专业化水平。有效利用政府购买服务的政策，严格购买、管理流程，把适合由社会承担的公共法律服务事项交由社会组织承担，实现优质法律服务资源下沉。大力发展志愿服务，招募高



等院校法律专业师生、退休政法干警、社区力量等参与法律志愿服务，推动志愿服务与政府服务优势互补、有机融合，多渠道解决基层法律服务力量短缺问题。加大教育培训力度，提高法律服务人员法律素养和业务能力。

**（四）加强评估考核。**市司法局将统筹安排我市公共法律服务体系建设，对各县区平台建设情况进行综合考评，及时通报考评结果，并纳入**2018**年度目标责任考核。主要考评标准是：在基础设施方面，重点考评场所设置、功能区划分、基本设施和无障碍设施、网络平台、办公设备；在人员配备方面，重点考评工作人员数量、律师数量、专业素质、岗位设置；在业务开展方面，重点考评进驻法律服务类别、提供法律咨询数量、受理法律援助事项数量、调处矛盾纠纷数量、法治宣传活动数量、电话接听率等。同时，市司法局将建立第三方评价机制，由服务对象对工作人员服务态度、办事效率、政策和业务水平等做出评价，将评价结果作为对县区考核评价的依据，促进服务质量和效率的提升。

### **五、加强公共法律服务实体平台建设的工作要求**

**（一）加强组织领导，制定建设方案。**各县区司法局要切实增强责任感、使命感和紧迫感，按照市司法局的总体部署、要求和标准，加强领导，精心组织，落实措施，推进建设。单位一

把手要亲自统筹协调，明确单位分管领导和工作部门具体组织。要根据各自实际，制定建设方案，细化具体措施，明确进度安排，落实工作责任，争取建设保障。实体平台建设可以与一村（社区）一法律顾问工作结合推进。

**（二）落实各方责任，形成工作合力。**市司法局相关科室要做好全市的统筹协调，加强顶层设计，出台相关政策、规划、标准等，开展检查考核和监督指导。各县区司法局是本单位及所属单位实体平台建设的责任主体，应主动作为，积极创新，落实市司法局的政策、规划、标准等，争取当地党委政府的重视和保障，推动公共法律服务平台建设和运行经费列入财政预算，在政府购买公共服务经费中设立专项经费，建立完善政府购买公共法律服务机制和公益性法律服务补偿机制，按要求完成实体平台建设任务。各县区司法局要由实体平台建设的牵头协调股室抓好实体平台的公共部分建设，各相关业务股室抓好各自法律服务项目在实体平台的进驻和实施，同时要建立健全与外部单位、组织的衔接互动机制，分工协作，努力形成推进建设的强大合力。

**（三）坚持统筹协调，整体推进落实。**公共法律服务体系建设是一项系统工程，要整体谋划、统一设计、协调推进。要在抓好实体平台建设的同时，提前抓好热线平台和网络平台的规划，留好端口，按时接入。要统筹运行机制建设，各县区司法局要抓





紧论证公共法律服务中心建设，为加强管理运行提供保障。要抓紧完善配套功能，包括大数据运用、案例选编工作。各县区要将公共法律服务实体平台建设与司法所规范化建设结合起来，一体化推进。

（四）积极探索研究，推广典型经验。各县区司法局要加强对 2017 年建设的 30 个乡镇（街道）公共法律服务站的动态管理和跟踪研究，及时总结推广好做法、好经验，帮助解决工作中遇到的困难和问题，发现和纠正工作中的偏差。对形成的做法要深入分析研究，广泛征求意见，凝聚基层智慧，不断总结提升，真正形成和推广切合实际、可资借鉴的典型经验。

（五）做好宣传引导，加强人员培训。各县区司法局要在建成实体平台的基础上，通过各类传统和新兴媒体，多渠道、多形式加大宣传力度，让广大群众认识、关注、了解、参与实体平台的建设和运行，在实体平台中获得丰富、高效、优质、便捷的服务，不断提高实体平台的社会知名度和影响力，有效发挥社会效益。同时，更多地采用政府购买服务的方式，把政治素质高、业务能力强的人员选聘到实体平台工作，加强人员的思想政治教育，加强专业知识和业务技能培训，不断提高整体素质和工作能力。





阜新市司法局

2017 年 11 月 21 日