

东莞市司法局文件

东司字〔2018〕17号

关于印发《东莞市司法局关于推进公共法律服务平台建设的实施方案》的通知

各司法分局、局属各单位：

《东莞市司法局关于推进公共法律服务平台建设的实施方案》经2018年第5次局办公会议审议通过，现印发给你们，请遵照执行。



2018年2月28日

东莞市司法局关于推进公共法律服务 平台建设的实施方案

为深入贯彻党的十九大精神，加快构建覆盖城乡居民的公共法律服务体系，打造半小时公共法律服务圈，满足人民群众日益增长的公益性、普惠性和均等化公共法律服务需求。根据《司法部关于推进公共法律服务平台建设的意见》《广东省司法厅关于推进公共法律服务平台建设的实施意见》，结合我市实际，制定本方案。

一、总体要求

公共法律服务平台建设是公共法律服务体系构建中的一项基础性工作，是公共法律服务的有效载体，主要提供“法律事务咨询、矛盾纠纷分解、困难群众维权、法律服务指引和服务”的功能，是司法行政机关面向人民群众提供综合性服务的窗口。按照省司法厅和市政府关于推进公共法律服务平台建设的工作部署，加强统筹管理，继续深化公共法律服务平台建设，解决平台建设中的发展不平衡、体系不完善、功能待拓展、信息化建设较滞后等问题，以维护群众合法权益为着眼点，整合各类法律服务资源，集成各类法律服务项目，努力打造综合性、便利性、多层次的公共法律服务平台，为人民群众提供“实在、普惠、精准、高品质”的公共法律服务。

二、工作目标和原则

（一）工作目标

1. 总体目标

到 2019 年，我市公共法律服务综合水平走在全省前列。建成覆盖全市、事项齐全、共融互通的市、镇（街道）、村（社区）三级公共法律服务体系，各类服务资源得到有效整合，人民群众服务需求得到有效满足，为全市人民群众提供立体化、全天候、全地域的优质公共法律服务。

2. 阶段目标

（1）2018 年 3 月底前为建设阶段。加强统筹，依托省“三大平台”（实体平台、网络平台、热线平台）建设，同步完成市、镇（街道）、村（社区）三级公共法律服务实体平台建设。

（2）2018 年 3-6 月为试运行阶段。查摆问题，结合实际，调整工作思路，完善公共法律服务平台建设方案。

（3）2018 年 6-12 月为改进完善阶段。根据实际需求，加强协调与整改，完善公共法律服务平台建设。

（4）2019 年，进一步加强整合，优化服务资源配置，实现公共法律服务各平台间的共融互通。

（二）工作原则

通过公共法律服务平台建设，有效整合司法行政各项工作职能，科学配置法律服务资源，满足人民群众法律服务需求。工作中应坚持以下原则：

1. 加强协调，坚持标准。按照省司法厅和市政府关于公共法律服务平台的建设要求，加强沟通协调，搞好规划设计，坚持一流标准，确保市、镇（街道）、村（社区）三级公共法律服务实体平台符合省司法厅建设标准，按时按要求有效落实，实现各类服务事项贯通一致。

2. 需求牵引，高效融合。公共法律服务平台建设要以人民群众需求为导向，整合各类资源，广泛动员社会各界力量，实现公共法律服务事项充分进驻；丰富公共法律服务内涵，研发多样化的公共法律服务，拓展公共法律服务供给渠道，满足各类法律服务需求。

3. 因地制宜，主动作为。市、镇（街道）、村（社区）要根据实际情况主动作为，按照建设一流服务平台的要求，依托现有的实体平台或专项业务平台，做好整合和拓展，按照标准化建设要求，逐步调整完善。

4. 创新机制，立足长远。公共法律服务是一项长期性、创新性工作，要不断探索新的服务机制和工作方法，优化业务流程，提升工作效能；创新服务供给模式，采取政府购买服务、政企合作等方式，健全竞争机制，形成多元参与、公平竞争的工作格局，实现公共法律服务体系建设可持续发展。

三、加强公共法律服务平台的领导与管理

为统筹推进公共法律服务平台建设，统一管理平台日常运作，市、镇（街道）成立公共法律服务工作领导小组及公共法律

服务平台建设管理工作专班。

市公共法律服务平台：出台《关于成立东莞市司法局公共法律服务工作领导小组及公共法律服务平台建设管理工作专班的通知》（东司字〔2018〕8号），成立以局主要领导为组长的东莞市司法局公共法律服务工作领导小组，负责贯彻落实省委省政府、省司法厅和市委、市政府关于公共法律服务工作的重大战略、决策和部署，统筹协调、组织推进全市公共法律服务工作。领导小组下设办公室，负责协调和督促各相关单位，推进落实领导小组决定的公共法律服务工作任务。成立东莞市司法局公共法律服务管理工作专班，专项负责公共法律服务平台建设和运营工作。

镇（街道）公共法律服务平台：根据实际，成立公共法律服务平台工作领导小组以及建设管理工作专班，负责公共法律服务平台事项统筹、建设和运营工作。

四、加强公共法律服务实体平台建设

构建市、镇（街道）、村（社区）三级公共法律服务实体平台，实现一站式、综合性、服务型窗口全覆盖，满足人民群众多样化、多层次法律服务需求。

1.名称、服务场所和外观标识

市公共法律服务平台名称为“东莞市公共法律服务中心”，依托市司法局法律援助服务大厅建立。

镇（街道）公共法律服务实体平台统一名称为“×镇（街道）公共法律服务中心”，根据各镇（街道）实际，依托独立服务场

所，或政务（行政、公共、综合）服务大厅（中心）建立。

村（社区）公共法律服务实体平台统一名称为“×村（社区）公共法律服务工作站”，依托村（社区）公共服务中心或村（社区）法律顾问室建立。

各级公共法律服务实体平台的外观标识要按照《广东省司法行政机关外观标识内务规范》进行统一设置。

2.功能与职责

实体平台建设在功能职责定位上采用“3+X”建设模式。“3”为法律咨询、法律援助和人民调解基本职能，在公共法律服务中起主导作用；“X”为拓展职能，将律师服务、公证服务、司法鉴定、专业调解、国家统一法律职业资格考试、安置帮教等职能纳入实体平台服务内容。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，并可依托实体平台推行流动服务，拓宽服务覆盖面。

市公共法律服务中心主要职责：

（1）接待现场来访，解答法律咨询；解答司法行政其他相关业务咨询，导引相关服务；

（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）人民调解业务受理、指派、分流和协调处理人民调解案件；

（4）提供律师调解服务，可提供代拟法律文书、出具法律

意见、案件委托代理等有偿性法律服务；

（5）提供公证业务咨询，协助群众网上申办公证；

（6）提供司法鉴定业务的指引和预约服务，协助群众申办司法鉴定业务；

（7）提供法律职业资格考试相关信息咨询；

（8）开展法治宣传教育和各种形式的法治文化活动；

（9）接收对司法行政工作和法律服务的投诉、意见建议；

（10）完成上级司法机关和当地党委、政府交办的其他公共法律服务工作。

镇（街道）公共法律服务中心主要职责：

（1）接待现场来访，解答法律咨询；

（2）负责法律援助申请初审；

（3）组织开展人民调解工作；

（4）开展法治宣传教育和各种形式的法治文化活动；

（5）引导告知刑满释放人员安置帮教政策、救助帮扶途径等；

（6）提供公证服务指引，协助群众网上申办公证；

（7）提供司法鉴定业务的指引和预约服务，协助群众申办司法鉴定业务；

（8）提供律师调解服务；

（9）提供监所远程视频会见服务（洪梅、虎门、东城、东坑、樟木头司法分局负责）；

(10) 完成上级司法行政机关和当地党委、政府交办的其他公共法律服务工作。

村（社区）公共法律服务工作站主要职责：

开展一村（社区）一法律顾问工作，为村（社区）管理提供法律专业意见；为群众提供法律咨询和法律援助；开展法治宣传；参与人民调解工作等。

3.建设标准

实体平台选址应位于临街一层、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。

市公共法律服务中心：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。

(4) 设置无障碍通道和残疾人专用洗手间。

(5) 服务场所要安装监控视频摄像头。

镇（街道）公共法律服务中心：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。

村（社区）公共法律服务工作站：设置法律服务公示栏和便民信箱，对外公布本村（社区）法律顾问信息，包括姓名、职责、联系方式、现场服务时间等信息，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。

4. 岗位及人员配备

市公共法律服务中心：主要设置涵盖七种类型服务的基本岗位。

(1) 综合接待岗，负责公共法律服务业务指引，解答相关咨询。

(2) 法律咨询岗，由律管科安排律师等专业人员负责法律咨询、律师调解等，可以提供其他有偿性法律服务，供群众自愿选择。

(3) 法律援助岗，由法援处安排人员进驻。负责法律援助申请受理、审查、指派等工作。

(4) 人民调解岗，由基层科安排人员进驻。负责人民调解业务受理、指派、分流和协调处理人民调解案件。

(5) 公证服务岗，由公管科安排人员进驻。提供公证业务咨询，协助群众网上申办公证。

(6) 司法鉴定岗，由司法鉴定科安排人员进驻。提供司法鉴定业务的指引和预约服务，协助群众申办司法鉴定业务。

(7) 法律职业资格考试岗，由司考办安排人员进驻，提供法律职业资格考试相关信息咨询和服务。

镇（街道）公共法律服务中心：一般设置涵盖四种类型服务的岗位。

(1) 综合接待岗，提供各项司法行政服务指引，协助群众在网上申办公证、司法鉴定等司法行政业务。

(2) 法律咨询岗，可以采取定期值班模式，安排律师进驻值班，负责接待现场来访，解答法律咨询。

(3) 法律援助岗，负责法律援助申请初审工作。

(4) 人民调解岗，负责组织人民调解工作。

各镇街可每周定期轮流安排村（社区）法律顾问到镇公共法律服务中心值班，值班时间可以折抵法律顾问每月现场服务4小时；同时，可结合实际需求，个性化增加或整合岗位，以更好地满足服务需求。

村（社区）公共法律服务工作站：依托我市一村（社区）一法律顾问开展工作，可在每个村（社区）配备法律助理，培养3-5名“法律明白人”，协助村（社区）法律顾问开展日常公共法律服务工作。

按照省司法厅要求，各级公共法律服务实体平台服务人员也是广东法网的值班人员，需通过网络平台提供相关公共法律服务。

5.整合优化服务资源

积极构建公共法律服务资源库，加强资源整合，优化配置，通过政府购买服务的方式，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，多渠道解决基层法律服务力量短缺问题。

市公共法律服务中心：由律管科、法援处、基层科、公管科、司法鉴定科、司考办等相关业务单位派驻人员参与到中心的运营和管理。

镇（街道）公共法律服务中心：组建公共法律服务团，由村（社区）法律顾问律师、法律援助律师、公职律师、社会律师、公证联络员、专职人民调解员、基层法律服务工作者、退休政法干警、公共法律服务志愿者等主体构成，满足辖区内公共法律服务工作需要。

村（社区）公共法律服务工作站：依托村（社区）法律顾问律师、人民调解员和村（社区）法律助理开展相关工作。

五、加强公共法律服务三大平台的共融互通

通过公共法律服务专班（指挥中心），统筹“三大平台”建设，统一管理“三大平台”的日常运作。确定法律服务事项跨平

台、全流程关系，建立并完善工作流转机制，减少服务断点，由群众提出需求并形成工单，以公共法律服务指挥中心为枢纽，通过网络平台派发，所有工单均在各指挥中心之间传递；接收工单的指挥中心应将工单转交本级相应的业务机构或部门办理，并跟踪办理进度、协调管理；村（社区）的工单由所属各镇街的指挥中心协调管理。加强公共法律服务数据的采集与应用，通过信息化手段，用“数据”调度服务需求者、提供者、运营管理者密切协作，实现三大平台共融互通、服务资源整合优化、“线上线下融合服务”、让“数据多跑路、群众少跑路”的目标。

六、工作保障

（一）强化组织领导。各镇街司法分局要高度重视，积极向镇委、镇政府请示报告，加强沟通协调，争取更多支持。市、镇要成立公共法律服务工作领导小组，组长由主要领导担任，把公共法律服务平台建设作为当前重点工作抓牢抓实，层层分工，压实责任，确保落实到位。要完善内部协调机制，形成工作合力。要结合实际制定实施方案，细化工作措施，狠抓工作落实。

（二）建强队伍力量。根据平台服务需求，加强工作人员配备，各相关业务单位、镇街司法分局可通过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，整合律师、公证人员、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，合理配置工作人员，加大培训力度，提高法律服务专业化水平。

（三）加强经费保障。积极争取财政支持，保证运营经费，并足额纳入年度财政预算。制定实施政府购买公共法律服务指导性目录，确定政府购买公共法律服务的种类、性质和内容，落实有关保障措施。强化经费使用管理，制定相关经费使用管理办法。

（四）加强管理运用。落实岗位责任制、服务承诺制、首问负责制、一次告知制、限时办结制、服务公开制、AB岗制等服务制度。建立健全质量评价机制、监督机制、失信惩戒机制，积极开展服务评查、服务质量检查公布、质量跟踪检查等工作，提高服务质量。完善投诉举报受理、处理和反馈制度，及时解决群众反映的问题。加强平台管理运用，以省司法厅编制的目录清单和服务指南为基础，编制本级公共法律服务事项目录清单和服务指南。积极利用信息化手段，加强公共法律服务数据采集，探索大数据分析应用，深入分析服务需求和行业趋势、服务效能和服务断点、群众的个性需求等，不断改进工作方法，提升服务智能化水平，满足人民群众更高标准的法律服务需求。

（五）加强评估考核。建立公共法律服务平台考核评价机制，对基础设施是否齐备、服务事项是否齐全、服务资源是否充足、服务成效是否明显等方面进行量化考核。建立服务质量评价制度，由服务对象对工作人员服务态度、办事效率、政策和业务水平等作出评价。探索第三方评价机制，将评价结果作为对部门和服务人员考核评价的依据，促进优质服务和高效服务。加强绩效考评，定期通报平台建设考评结果并纳入年度目标责任考核，对

群众满意度高、服务效果显著的服务平台给予奖励表彰，切实将公共法律服务平台的建设和运营管理落到实处。

（六）注重宣传推广。积极探索应用“互联网+”技术与公共法律服务宣传深度融合，发挥各类媒体对公共法律服务宣传广度和深度的驱动引领作用，全力打造服务型、创新型、互动型宣传新模式，开发微广告、微视频、微动漫、微游戏等一系列适合互联网时代易于传播的产品。加强微博、微信等全媒体普法平台的建设，借助东莞电视台《法庭内外》《平安东莞》、东莞电台“空中普法基地”、《东莞日报》“法治东莞”专版、《东莞时报》以案释法专栏等媒体普法品牌，以及“今日头条”“企鹅号”“南方+”等移动发布平台，多渠道有效提升公共法律服务的覆盖面和感染力。

附件：公共法律服务平台建设工作推进表

公共法律服务平台建设推进表

序号	事项	主要内容及工作目标	进度安排	责任单位
1	组织领导	成立公共法律服务工作领导小组及公共法律服务平台建设管理工作专班，进一步加强统筹管理。	2月6日前，各镇街司法分局建立完成相关工作架构和机制，并报市公共法律服务工作专班备案。	办公室、各镇街司法分局
2	市、镇公共法律服务实体平台建设	按照省司法厅的建设要求，建设公共法律服务实体平台，保证平台运行的硬件。	3月底，市级实体平台建设完成；指导各镇街完成公共法律服务实体平台建设。	办公室、法律援助处、基层科、各镇街司法分局
3	组织服务资源进驻实体平台	根据岗位设置，遵循“谁管理谁组织”的原则，由各相关业务科室、各镇街司法分局安排人员进驻公共法律服务实体平台，以确保实体平台顺利运行。	3月20日前，各类法律服务资源进驻公共法律服务实体平台完成。	律管科、法律援助处、基层科、公管科、司法鉴定科、司考办、各镇街司法分局

序号	事项	主要内容及工作目标	进度安排	责任单位
4	组织法律服务资源进驻网络平台	根据实际需要，由各相关业务科室、各镇街司法所安排人员进驻公共法律服务网络平台，以确保网络平台顺利运行。	3月底，完成服务资源进驻“12348广东法网”。	市公共法律服务管理专班，各镇街司法分局
5	加强制度建设	参照省司法厅的要求，结合本地实际，逐步建立完善的工作机制，确保公共法律服务平台建设和管理工作有序进行。	3月底，完成各项工作制度、管理制度、考核制度制定。	市公共法律服务管理专班，各镇街司法分局
6	加强业务培训	召集各镇街司法分局进行培训，明确工作要求和工作职责，确保满足公共法律服务平台运行服务需要。	4月，完成公共法律服务中心人员培训。	基层科，各镇街司法分局

序号	事项	主要内容及工作目标	进度安排	责任单位
7	加强宣传推广	开展公共法律服务中心服务区宣传资料制作，通过微信、微博、报纸、电视、广播等媒体开展宣传推广，提升公共法律服务的覆盖面。	3月底，完成平台服务区各类宣传资料制作；平台运行后，持续通过各种媒体做好宣传推广。	宣教科，各镇街司法分局
8	公共法律服务平台建设典型示范推广	选取洪梅、长安、塘厦、厚街、清溪、寮步、万江作为全市公共法律服务平台典型进行示范推广，推动全市公共法律服务平台更上一台阶。	3月底，洪梅、长安、塘厦、厚街、清溪、寮步、万江建成公共法律服务平台典型； 4月，组织各镇街司法分局召开现场会，对公共法律服务平台建设情况进行阶段性总结及推广； 6月，对平台建设情况进行中期检查评估； 12月底，对全市公共法律服务平台正式检查验收。	市公共法律服务管理专班，各镇街司法分局

公开方式：依申请公开

东莞市司法局办公室

2018 年 2 月 28 日印发
