

山东济南着力打造公共法律服务体系

服务群众直径从“最后一公里”缩减成“零距离”

司法行政为改革发展提供有力保障

法律服务永远在线

12348 法律服务热线 20 年不断线

□ 本报记者 姜东良 徐鹏
□ 本报通讯员 王智辉

山东济南,是全国依法治市典型“章丘经验”的诞生地,是全国“法律六进”经验交流会的召开地,是全国首批社区矫正工作试点城市之一,是全国首批法治城市创建工作先进市,也是全国较早建立起比较完善的公共法律服务体系的地区。

党的十八大以来,济南市委、市政府高度重视发挥司法行政职能作用,深入推进法治城市建设,为“平安济南”“平安山东”建设和经济社会发展营造了和谐稳定、公平公正的法治环境。

谱写法治城市建设新篇章

济南市在确立“打造四个中心、建设现代泉城”的目标定位后,强调“必须全力驱动深化改革这个动力之轮、依法治市这个保障之轮,实现两轮同向而行、共同发力”,将法治建设作为改革发展的最强保障。市委、市政府制定实施了《深化法治城市创建工作加强法治济南建设的实施意见》,全面推进依法治市的意见。

山东省委书记、济南市委书记王文涛指出:“要紧紧围绕群众最关心、最直接、最现实的法律问题,用法治思维和法治方法统一大家的思想和行动,着力解决重点项目建设中征地拆迁、强迫交易、群众闹事、暴力抗法以及非法集资、电信诈骗等突出问题,切实维护人民群众的合法权益,构筑和谐稳定的社会秩序。”

济南市在解决诸多重大疑难问题时,都首先明确“按照法治思维,在法律框架内予以解决”的工作思路。紧紧抓住领导干部这个“关键少数”,将宪法法律列入党校、行政学院、社会主义学院必修课。

济南市把法治文化阵地建设作为法治济南建设的“重头戏”,建成全国首个宪法主题公园、首个民法主题广场、首个法律援助主题公园。全市法制宣传教育和法治文化示范基地达到123个,被评为全国首批法治城市创建工作先进市,一半以上的县区被评为全国法治县(市、区)创建活动先进单位。

法治是社会治安综合治理的生动实践。作为“谁执法、谁普法”普法责任制的落地措施,济南市在全国率先推动由“法律六进”向“法治六进”转变。全市政法部门、重要执法机关,具体抓好开展法治宣传教育、补齐社会治理短板、消除安全隐患、化解矛盾纠纷、维护群众合法

权益五项重点任务,实现了从普及法律知识向培育法治理念转变,从注重法治宣传向开展法治实践转变,从普法办“单打独斗”向党委领导、政法机关共同参与转变,推动社会治理体系法治化转型升级。

打造公共法律服务新高地

公共法律服务是基本公共服务的重要内容,是维护社会公平正义的基本保障。济南市司法局将过去“点多、线长、面广”的司法行政工作整合,律师、法律援助、公证、司法鉴定、基层法律服务、法治宣传、法律咨询、人民调解等职能均纳入公共法律服务“大盘”,构建起具有济南特色的“四纵四横”公共法律服务体系。

自2015年起,济南市委、市政府连续3年,将公共法律服务体系建设列入《政府工作报告》。

按照建立“实体、网络、热线、能办”四大服务平台的思路,建成了市公共法律服务大厅。县区公共法律服务中心建成率达到90%,三分之二的镇街建成公共法律服务工作站,一半以上的村(社区)建成司法行政工作室,12348公共法律服务热线20年不断线,网上公共法律服务大厅和手机APP建成运行,4台公共法律服务便民直通车常年穿梭于城市广场、乡村大集,村(社区)法律顾问微信群开通……服务群众的直径从“最后一公里”缩减成“零距离”。

今年5月,司法部党组书记、部长张军来山东调研时陪同的济南市委副书记、市长王忠林竖起大拇指“点赞”。“你们的工作很好,司法行政这支队伍很棒。”

彰显保障社会和谐新作为

维护社会和谐稳定,司法行政具有不可替代的独特优势。济南市通过建立健全矛盾纠纷化解机制,引导广大法律服务工作者发挥“第三方”作用,及时化解矛盾纠纷,消除社会隐患。

该市创造性利用“人民调解+司法处置”的模式,组织40名人民调解员仅用时两个多月时间,成功破解了历时6年、涉及2000多家购房户的“三联彩石山庄”重大集团性纠纷困局,兑现房款13多亿元,为群众节省诉讼费用近2000万元,政府投入的调解员补贴不到27万元,创造了惊人的财政资金效能比例,更是避免了长达数年的司法诉讼程序,节省了大量的国家司法资源。最高法院将此案树为“全国确保公正司法典型案例”,写入2015年工作报告。

济南在全市推广开展农村合同监管、项目竞标工作,依托司法所建立“农村合同监管中心”和“农村项目竞标服务中心”,将村集体各类经济合同全面纳入监管,把村干部的“权力”关到制度的“笼子”里,“还干部一个清白,给百姓一个明白”,走出一条加强农村基层依法治理和约束村级权力运行的新路子。

济南监狱通过抓教育、重感化,用好安全“治本策”,开设“孔子学堂”,开展技能培训等一系列措施,细化各项工作制度,抽调监狱干警开展全面检查,特别是公检法司联合出台《加强社区矫正工作衔接配合管理细则》,建立联席会议及联络员制度,有效杜绝了脱管漏管现象。

法律服务业发展势头强劲

近年来,济南市执业律师突破5000人,万人拥有律师数量达到6.9人;98名律师入选省委省政府、市委、市政府法律顾问专家库;年办理法律事务增长10%,业务收费年均增长18.9%。年办理公证接近10万件,司法鉴定2.1万件。为进一步优化律师执业环境,市委、市政府出台《关于进一步加强律师工作的意见》,建立律师协会与政法部门联席会议制度和律师执业权利救济机制,律师执业权利保障制度得到有效落实。

济南坚持把党建检查考核与执业检查考核相结合,做到同部署、同检查、同考核。在全市律师行业实现党组织全覆盖,加强对律所党支部的规范化建设,调整联合党支部,落实党委联系点制度,强化了对支部工作的具体指导。

队伍履职能力有了新提升

济南市司法局坚持干部队伍政治素质和业务素质并重,在市直机关中第一个成立青年工作委员会,把党性教育政治教育作为基础,以业务培训能力提升为重点,按照“实际、实用、实效”的原则,对机关事业单位干部侧重法治思维养成和综合知识更新,对监狱警察侧重提高执法和应急管理能力,对法律服务队伍侧重政治引导和专业提高,借助中央党校、北京大学、上海交通大学、浙江大学和山东省委党校等教育资源,举办各类培训百余期,选派百名律师赴澳大利亚、美国参加国际业务培训,近年来5700余人次受训,有力提高了队伍职业化专业化水平。



济南律师为环卫工人义务提供法律咨询。



市民在济南市历下区司法局公共法律服务大厅咨询。

□ 本报记者 姜东良 徐鹏
□ 本报通讯员 王智辉

虽然年过六旬,但马继任身体硬朗,步履矫捷。这不,他刚刚成功调解了一起医患纠纷。从患方最初索赔60万元,到如今双方达成协议,医方赔偿15万元,免除医疗费,马继任用了3天时间。

2011年,济南市医患纠纷人民调解委员会(以下简称医调委)成立,受理、调处全市二级及以上医院(包括驻济的省属医疗机构)发生的医疗纠纷。马继任担任主任。

“由于医院在术后止血上存在一定过错,导致患者在术后第三天脑出血6万元,其间还组织几十人闹过医院,最终在医院动员下来到了医调委。”马继任说,经过反复做工作,他带领团队终于拿下了这块“硬骨头”。

医调委还逐渐延伸调解范围,由二级医院延伸到二级以下和民营医疗机构;采用合议制,专家会诊突破15万元封顶和万元以下底线;尊重双方意愿,开通快捷简易通道;主动与鉴定机构沟通,委托司法鉴定……

数据显示,自成立以来,医调委共接待投诉医疗案件1788件,涉及济南属地102家医疗机构,进入调解程序664件,结案658件,结案率99%;调解成功633件,调解成功率96%;医患双方满意或基本满意率分别为98%和92%。

□ 本报记者 姜东良 徐鹏
□ 本报通讯员 王智辉

为租宝受骗群众提供法律援助,为海洋度假区提供法律援助,为济南高新区白谷堆村私营业厂房坍塌事故伤亡人员家属提供法律援助或法律援助……

统计显示,去年,济南全市法律援助机构共受理法律援助案件8886件,同比增长24%,受理案件数、万人受援数、投入产出比和法律援助总值考核均列全省首位,济南市法律援助中心被评为“第五届全国法律援助工作先进集体”。

“去年,我们开展了‘温暖法援’品牌创建活动,着力建设质量法援、便民法援、均衡法援、智慧法援、社会法援,在改善办案质量、提升服务效率、扩大受益人群、创新工作平台、强化综合保障等方面不断下功夫,确保困难群众在遇到法律问题或者权利受到侵害时获得及时有效的法律援助。”济南市法律援助中心主任张敬华说。

济南市法律援助中心位于济南市公共法律服务大厅,记者看到,在受理服务区,法律援助的服务窗口非常醒目,主要负责咨询和引导,若要办理法律援助业务,则需要到后台具体的业务室。目前,依托“四横四纵”公共法律服务体系和村居法律顾问全覆盖工程,全市四级法律援助网络体系基本健全,“城区半小时、乡镇一小时”的法律援助服务圈基本形成。

工作人员刘旻旻深有感触地说:“群众的表情是最生动、最真切的,群众的‘表情包’就是检验我们法援工作的‘晴雨表’,做好法援工作,最大的体会是,没有捷径可走,必须一个问题一个问题地解决,只有这样,我们才能让群众的愁容越来越淡,笑容越来越多。”

□ 本报记者 姜东良 徐鹏
□ 本报通讯员 王智辉

市所有律师事务所、公证处、司法鉴定机构为法律援助案件受理点,在两级法院、公安看守所、劳动仲裁委、建委拖欠办、农民工综合服务站和部分驻济部队、监狱、保险公司等设立法律援助工作站,方便群众就近申请法律援助。

此外,济南还将12348公共法律服务热线与法律援助热线合并升级为市公共法律服务热线,赋予其法律宣传、法律咨询、法律援助受理、人民调解、投诉受理、督办转办等职能,并加强与市政府12345市民服务热线和公安110热线、12355青少年维权热线等36条热线的联动,安排专职律师值班接听。

智慧法援是济南法律援助工作的特色和亮点。2014年3月,在济南市司法局指导下,山东辰静律师事务所主任陈静发起,先后投资500多万元,打造了全国第一个法律援助网络公益服务平台“法援在线”,截至目前,平台累计访问量9万余件,办理法律援助案件378件。

今年5月,“法援在线”平台与中国法律援助基金会签订战略合作协议,标志着全国第一个法律援助公益移动终端平台“援宝”APP正式上线启用。

为助力精准扶贫工作,济南市法律援助中心还制作了10万份法律援助绿卡,通过市、县区扶贫办精准发放到每一户建档立卡的家庭,持有绿卡的困难群众申请法律援助时,将免于审查经济困难情况。

□ 本报记者 姜东良 徐鹏
□ 本报通讯员 王智辉

市所有律师事务所、公证处、司法鉴定机构为法律援助案件受理点,在两级法院、公安看守所、劳动仲裁委、建委拖欠办、农民工综合服务站和部分驻济部队、监狱、保险公司等设立法律援助工作站,方便群众就近申请法律援助。

此外,济南还将12348公共法律服务热线与法律援助热线合并升级为市公共法律服务热线,赋予其法律宣传、法律咨询、法律援助受理、人民调解、投诉受理、督办转办等职能,并加强与市政府12345市民服务热线和公安110热线、12355青少年维权热线等36条热线的联动,安排专职律师值班接听。

智慧法援是济南法律援助工作的特色和亮点。2014年3月,在济南市司法局指导下,山东辰静律师事务所主任陈静发起,先后投资500多万元,打造了全国第一个法律援助网络公益服务平台“法援在线”,截至目前,平台累计访问量9万余件,办理法律援助案件378件。

今年5月,“法援在线”平台与中国法律援助基金会签订战略合作协议,标志着全国第一个法律援助公益移动终端平台“援宝”APP正式上线启用。

为助力精准扶贫工作,济南市法律援助中心还制作了10万份法律援助绿卡,通过市、县区扶贫办精准发放到每一户建档立卡的家庭,持有绿卡的困难群众申请法律援助时,将免于审查经济困难情况。

□ 本报记者 姜东良 徐鹏
□ 本报通讯员 王智辉

“您好,欢迎拨打济南市司法局12348公共法律服务热线……”

“律师你好,我今年65岁了,最近准备找个老伴再婚,以便生活上有个照料,可子女就是反对,该咋办呀?”

刘大爷丧偶多年,准备再婚找个老伴,遭到子女反对,值班律师向刘大爷详细讲解了关于婚姻家庭、继承方面的法律法规,指导拟定了婚前财产协议,打消了子女顾虑,保障了老人婚姻幸福。

像刘大爷这样的法律咨询,12348热线每天接听200多个。据了解,济南市12348公共法律服务热线目前已有10条,早8点至晚8点12小时全年365日值班服务制度。

“济南市法律服务热线至今已经20年,不断线为群众提供服务,现在,这条热线不仅在泉城深入千家万户,成为了一张闪亮名片。”济南市司法局公共法律服务协调指挥中心主任高宇介绍。

“12348热线能够20年不断线,赢得广大群众的认可和认可,主要有以下几个原因,一是如今群众的法律服务需求非常高,二是12348热线既方便快捷又专业权威,而且不收费。”高宇介绍,随着经济社会的发展,他们也在不断探索创新,逐步提升热线的服务能力和水平。

近年来,12348热线引入了专业律师接听电话,在全市公开招聘200多名公共法律服务志愿者,实行公共法律服务协调指挥中心和律师相结合的值班制度。

值班律师周慧群说,因法律术语的专业性和案情的区别性,很多时候需要事无巨细地去解释,一个咨询长达三四十分钟都是常事,而且每个咨询者都很着急,这就需要他们快速而准确地回答每一位咨询者的问题,同时针对符合条件的弱势群体还要提供上门服务。

同时,12348热线还加强与济南市12345市民服务热线联动,依托其设立“济南市普法维权热线”,充分发挥12345市民服务热线覆盖面广、影响力大、方便群众的优势,与12348热线专业化程度较高的特点相结合,形成资源共享、优势互补,进一步畅通了公共法律服务渠道。自开通以来,每月转接12345热线都在500件以上。

此外,法律服务人员定期编发热线接听情况分析,及时汇总群众遇到的普遍性、关注度高的法律问题,整理编辑具有较强警示性的典型案例,及时向社会发布。

为适应移动互联网的发展需要,12348热线强化“互联网+法律服务”思维,在全省司法行政系统率先开通12348官方微博和微信公众平台,目前已形成微博、微信、微视、头条号、网上公共法律服务大厅、手机APP等全方位、全覆盖、多领域的新媒体平台,通过发布政务公开信息、典型案例、微动态、微提醒、微问答、微调解等形式,使广大群众利用手机随时随地即可实现“找律师、办公证、求法援、要鉴定、寻鉴定”等法律服务事项。

“全年365天无休值班,让法律服务永远在线,不仅是12348公共法律服务热线向社会做出的承诺,更是一种责任和担当,一种奉献和情怀!”济南市司法局局长谢圣仁表示,12348热线是市司法局着力打造“四纵四横”公共法律服务体系的重要平台,要进一步加强平台建设,提升综合法律服务功能,打造成集法律咨询、法律援助、人民调解、普法宣传等多功能为一体的公共法律服务热线。

服务专业 群众认可 逾八成信访律师都参与

□ 本报记者 姜东良 徐鹏
□ 本报通讯员 王智辉

眼看东拼西凑30多万元买的小产权房成了烂尾楼,孙女士着急了。开发商虽然答应分三笔退款,却在支付5万元后不再履行,气得孙女士一纸诉状将开发商告上法庭,然而一审却被驳回起诉。

孙女士觉得有理说不清,就不停地到济南市市民信访接待中心上访。尽管不符合法律援助条件,但山东辰静律师事务所律师蒲慧还是免费代理了这起案子。经过不懈努力,在法院主持下,开发商同意退还购房款及部分利息,双方签订了调解协议。

孙女士信访事件的成功化解得益于济南市司法局建立的律师参与信访机制。“作为社会主义法治工作队伍的重要组成部分,律师具有熟悉现行法律规定的专业优势,同时也具有相对中立地位,容易得到信访群众的认可。”济南市司法局局长谢圣仁表示,济南大力推进律师参与信访工作,既为老百姓找到理,又帮政府解决了问题。

据了解,济南市司法局今年重新确定了8家综合业务能力较强、信访工作经验丰富的律师事务所,选拔了50名优秀律师组成参与信访案件专家库,开展法律服务工作。同时,明确了值班律师的岗位职责、工作方式、工作程序和纪律约束,实行接办、转办、督办等工作机制,制定了筛选、受理、调处“三步走”的工作程序,实现来诉事项依法分流。

值班律师蒲慧对信访工作有一定了解。她介绍说:“其实,很多来信访的老百姓是有理的,通过导入法律途径,能够避免超过诉讼时效或者过了最佳的取证时间,从而及时化解矛盾,而且律师作为第三方,能够客观公正地提供专业服务,群众比较认可。”

对于法律顾问的作用,济南市信访局接待处处长赵晓东评价道:“如今超过八成的信访事项都要律师参与,在信访事项处理中提供专业权威的法律意见,切实将信访导入法治轨道,对于引导群众依法理性表达诉求,用法治思维法治方式解决问题,营造了良好的信访秩序。”

此外,济南推动律师从多渠道参与信访维稳和矛盾化解工作,在省高级人民法院和济南市中级人民法院设立涉法涉诉信访律师值班室,在检察院设立法律服务工作站,在各基层法院设立诉前调解室,在部分公安分局设立律师值班室。

据统计,这些年来,该市律师坚持上为党委政府分忧,下为人民群众解难,发挥自身优势和职能作用,参与接待信访案件5万余件,参加各类涉法信访案件听证会、协调会1200余场次,代写各类法律文书13400余份,解答、调解满意率保持在98%以上。

“律师参与信访工作是公共法律服务的重要内容,在市信访局和政法部门设立的律师服务窗口,是公共法律服务实体平台向信访领域的延伸和拓展,是广大律师参与公共法律服务体系建设、服务人民群众的重要载体和平台。”济南市司法局局长谢圣仁表示,下一步,要在加强律师参与信访的深度,完善律师参与信访的工作机制以及调动律师参与信访的积极性上不断下功夫,打造独具特色的律师参与信访工作模式。