



# 破解办证“难繁慢” 解决群众“急愁盼”

## 各地公共法律服务亮点纷呈跑出便民利企“加速度”



□ 本报记者 张晨

“您好,这里是天津市12348公共法律服务热线,请问您有什么法律问题需要咨询?”在天津市公共法律服务中心12348热线接听工作室里,多名值班律师不间断地为来电市民提供法律服务。这是全国各地持续完善公共法律服务的一个缩影。

公共法律服务体系建设更加完善,法律援助进一步温暖困难群众心坎,公证行业便民利企创新举措相继推出……回首2021年,全国各级司法机关在服务大局中自觉贯彻新发展理念,立足新发展阶段,积极服务融入新发展格局,跑出了便民利企“加速度”。

### 全方位维护困难群众合法权益

“作为一名党员律师,我应该到群众最需要的地方去,为群众提供最需要的法律服务,这是我到边疆从事志愿律师工作的出发点。”天津益清(北京)律师事务所律师张祚说。

随着全面依法治国的推进,边疆人民群众对法律服务的需求与日俱增。虽然我国律师队伍不断壮大,但在祖国边疆地区,律师资源不足问题仍然存在。

为推进基本公共法律服务均衡发展,维护困难群众合法权益,司法部持续开展“1+1”中国法律援助志愿者行动,连续13年选派1200多名律师到中西部贫困地区志愿提供法律服务。组建“援藏律师服务团”,选派律师志愿服务西藏无律师县。

2021年8月20日,十三届全国人大常委会第三十次会议表决通过《中华人民共和国法律援助法》,让法治

之光温暖每一个需要帮助的人。《关于加强退役军人法律援助工作的意见》《法律援助志愿者管理办法》……近日,司法部会同有关部门出台一系列文件,进一步贯彻落实法律援助法。

实现农民工欠薪问题“一网通办”,持续开展“1+1”中国法律援助志愿者行动,维护妇女、儿童合法权益……各地着力解决困难群众最关心、最直接、最现实的利益问题,使困难群众可以平等享有获得法律服务的机会,切实感受到公平正义。

数据显示,截至2021年12月底,全国依托司法所、群团组织等设立法律援助工作站7万余个。党的十八大以来,全国法律援助机构共组织办理法律援助案件1289万余件,提供法律咨询6540万余人次,受援人达1376万余人次。

此外,司法部积极开展“乡村振兴 法治同行”活动,推动优质法律服务资源到乡村、进基层,为困难群众提供多层次、多样化的法律服务,以法治扶贫助力脱贫攻坚取得决定性胜利。

2021年5月18日,司法部印发通知,对在全国范围内开展“乡村振兴 法治同行”活动作出安排部署。当前,“一村(居)一法律顾问”工作不断推进,20万名律师和基层法律服务工作者担任村(居)法律顾问,活跃在全国64万多个乡村、社区,基本实现了村(居)法律顾问全覆盖。

### 有效解决办事多头跑等问题

2021年11月初,海南省12348公共法律服务热线值班律师轮训正式启动,用一个月时间对值班律师进行全覆盖培训,全面提升热线运行水平,让每一通电话充满温暖。

随着全面依法治国的深入推进,我国公共法律服务实体、热线、网络三大平台建设快速发展,深度融合,服务的公益性、普惠性、便捷度不断提升。中国法律服

务网、各省级法律服务网全面建成,覆盖城乡的公共法律服务网络基本形成。

截至2021年12月底,我国共建成省、市、县、乡、村五级公共法律服务实体平台57万个,每年提供法律咨询、法律援助等各类服务1800多万件次;12348公共法律服务热线设座席近2000个。

公共法律服务日趋便捷,如今,群众只需通过电话、网络等途径就能随时随地获得免费的法律服务。

据统计,中国法律服务网自2018年上线运行以来,已累计访问14亿人次,法律咨询3900多万人次,在线办事790多万件,成为老百姓身边免费的“法律顾问”。

此外,各地都在“出实招”,切实解决人民群众的“急难愁盼”问题,推动基层依法治理。

青海省司法厅强化公共法律服务职能,确定了五项“我为群众办实事”工作清单,全力推进公共法律服务体系建设提档升级,让公共法律服务切实走到群众身边。

辽宁省本级司法行政公共法律业务实现“一站式”服务,百姓只需要走进“一扇门”就可享受及时便捷的公共法律服务。

甘肃省司法厅推进公证业务远程办理,惠及“老少边穷”地区民众……

### 深化“放管服”改革便民利企

“自从公证处进了我们园区,公司公证事务办理效率比过去高多了。了解企业诉求后,还能提供定制化上门服务,让我们很感动。”湖北国创融资担保有限公司风控总监邹汉琴感慨道。

《法治日报》记者了解到,以前,该公司为企业融资进行担保时,需常办理赋予债权文书强制执行效力的公证,来回十几公里,跑一趟十分麻烦。现在,武汉市尚信公证处在东湖新技术开发区推出一系列方便企业的公证

套餐,专班服务、上门办理,网上办理,为企业省时省力。

截至目前,湖北省司法厅系统采取设立公共法律服务中心、组建公共法律服务团方式,进驻各类开发区园区189个,实现国家级、省级开发区全覆盖,全省5244名律师、公证员、司法鉴定人、仲裁员等公共法律服务团成员,累计服务园区企业6270家。

优化公证服务,是深化“放管服”改革,打造市场化、法治化、国际化营商环境的重要举措。

2021年5月,司法部出台《关于优化公证服务 更好利企便民的意见》,2021年年底,公证证明材料清单制度、一次性告知制度、告知承诺制得到普遍落实,将公证业务执业区域分类推进放宽至省一级,公证办理“难繁慢”的局面明显改观。

2021年以来,为期8个月的公证行业突出问题专项治理,重点治理违法违规执业行为和人民群众反映强烈的突出问题,整饬行风行纪,弘扬行业新风正气。

法治是最好的营商环境。

为深化“放管服”改革,持续推进“减证便民”,全国司法行政系统全面推行证明事项告知承诺制,清理取消各类证明事项13000多项。常态化开展“万企联万会”和民营企业“法治体检”活动,为经济社会高质量发展营造良好法治环境。

陕西司法厅扎实推进“我为群众办实事”实践活动,在1314家企业设立法律顾问,帮助企业解决涉法问题3450件。

山东聚焦聚力打造法治化营商环境,持续在减证便民、包容审慎监管、执法监督等方面抓创新、抓探索、抓落实,全省共适用证明事项告知承诺制办理事项168.9万件。

民有所呼,我有所应,民有所盼,我有所为。

2021年,公共法律服务成效显著,一项项创新举措亮点纷呈,有力提升了人民群众法治获得感、幸福感、安全感。

### 法律援助工作

司法部持续开展“1+1”中国法律援助志愿者行动,连续13年选派1200多名律师到中西部贫困地区志愿提供法律服务。截至2021年12月底,全国依托司法所、群团组织等设立法律援助工作站7万余个。党的十八大以来,全国法律援助机构共组织办理法律援助案件1289万余件,提供法律咨询6540万余人次,受援人达1376万余人次。

### 村居法律顾问

当前,“一村(居)一法律顾问”工作不断推进,20万名律师和基层法律服务工作者担任村(居)法律顾问,活跃在全国64万多个乡村、社区,基本实现了村(居)法律顾问全覆盖。

### 三大平台建设

截至2021年12月底,我国共建成省、市、县、乡、村五级公共法律服务实体平台57万个,每年提供法律咨询、法律援助等各类服务1800多万件次;12348公共法律服务热线设座席近2000个;中国法律服务网自2018年上线运行以来,已累计访问14亿人次,法律咨询3900多万人次,在线办事790多万件,成为老百姓身边免费的“法律顾问”。

□ 本报记者 徐伟伦 □ 本报见习记者 白楚玄

# 高效高质供给全时空匹配群众法治需求

“您好,我是法律咨询AI机器人,请选择咨询领域进行咨询。”

只需打开北京法律服务网的“智能咨询”页面,输入需要咨询的法律问题,百姓即可通过基于法律知识图谱、自然语言处理和机器学习引擎搭建的智能咨询服务系统,获取婚姻家事、员工纠纷、交通事故等领域的法律解答和建议。

近年来,北京市司法局紧紧围绕群众所需,积极推进公共法律服务与现代科技创新深度融合,以先进标准引领公共法律服务转型升级,着力解决公共法律服务各业务流程和标准不统一、条块分割等问题,实现协同合作、信息互通,推动首都公共法律服务由数量优势、规模优势向智能优势、质量优势升级转型,为广大群众提供覆盖全业务、全时空的公共法律服务。

### 精准调度更好满足群众需求

面对数量多、种类复杂的法律求助,如何做好公共法律服务,打造群众身边的法律服务圈,对公共法律服务供给能力和水平是很大考验。

“目前,北京市12348公共法律服务热线平台的服务团队已超过350家,志愿律师超过2100名,擅长领域不一。”在北京市司法局公共法律服务管理处处长薛冰看来,为群众提供精准优质的法律服务,需要有一套行之有效的调度机制,让法治需求与供给得到高效高质的匹配。

基于此,北京市司法局积极开发公共法律服务业务智能化协同综合调度平台,推动网络、实体、热线“三融合”,实现法律援助、人民调解等法律服务资源跨层级、跨区域调度,将法律资源分布重心向困难群体、边缘地区转移。

随着智能化综合调度平台的不断优化,群众的法治获得感也在不断提升。“没想到不到24个小时,我就拿到了6万余元的工资。”农民工小赵说,此前因用人单位拖欠工资,他申请了劳动仲裁,并在开庭前抱着“试一试”的想法拨通了北京市12348公共法律服务热线,在得知农民工追索劳动报酬可以申请法律援助后,他决定进行申请。

此后,通过北京市公共法律服务平台调度系统,北京市石景山区法律援助中心以最快速度为小赵办结受理手续,并紧急指派了擅长此类业务的援助律师,十几个小时后,小赵便拿到了本该属于他的工资。

据了解,早在2020年,北京市即已建成市、区两级公共法律服务中心,并依托司法所建立了331个街道(乡镇)公共法律服务站,以村居法律顾问为主体实现社区(村)公共法律服务全覆盖,形成了四级公共法律服务实体平台,打造群众身边的法律服务圈。为了让群众更好获悉身边的公共法律服务实体点位,北京法律服务网首页上设置了“半小时服务圈”,点击即可获得附近的律师事务所、公证处、司法鉴定机构、法律援助机构、人民调解组织、基层司法所和仲裁机构的具体信息与位置。

2019年至2021年,北京各级实体公共法律服务中心(站)已为群众办理服务事项132.3万余件次,各级法律服务机构间调度超千次。

此外,为了让残疾人、老年人等行动不便的人员可以更好地获取法律服务,北京法律服务网还置入了“无障碍浏览”功能。

“特殊人群不仅需要有声浏览,还需要放慢语

速,并能随时暂停或连续语音播报。”薛冰说,“对于这些需要,我们都进行了定制化开发,全网所有页面均可实现字号变大、加载辅助线、有声浏览、语速调整等诸多‘无障碍浏览’功能。”

### 智慧加持让法律服务触手可及

“买东西时发现标价与付款价格不一致怎么办?”在北京法律服务网“智能咨询”页面输入这一问题,法律咨询机器人从法律角度释疑的同时,还会附上维权小妙招。

据了解,智能法律咨询机器人不仅可以回答各类涉法问题,还能在线评估企业复工复产风险,调取北京复工复产政策等。截至目前,已有超过16万人获得了复工复产领域的专业服务。

事实上,这些仅是北京市司法局积极推进公共法律服务智能化应用建设的一个缩影。

如今,群众不仅可以通过北京法律服务网获取专业法律知识,还能通过“北京通”App、“北京掌上12348”微信公众号等移动端终端获得“问”“办”“查”“学”“评”一体化、可视化、“口袋式”的法律服务,法律服务由“实体化”向“移动化”转变,同时为实体平台的服务盲点“查缺补漏”,让广大群众随时随地获取法律服务。

北京市司法局在不断提升公共法律服务能力的同时,还建立了信息资源中心,将业务数据汇聚至大数据湖,助力构建法治政府基础资源和知识资源体系。目前,北京市司法局已与市法院、检察院、民政等10余家单位实现了数据共享交换。

### 智能质检提升服务质量水平

“科技赋能,也为我们加强数据研判和内部质量监管提供了有力保障。”北京市法律援助中心主任马品芳说,北京12348热线平台利用智能化和语音转文本技术,建立了电话质检标准数据模型,通过设置质检关键词,建立智能质检系统,并多次对质检模型进行调整和修正,有效提升服务质量监管力度。

同时,北京12348热线平台积极开拓了解民情、维护民利的新方式,开发“热词词云”提取展示功能,精准反映群众关注焦点,以便平台针对性地开展业务培训,提升接线水平和服务质量。

“违约金”“工伤”“交通事故”……记者走进北京市法律援助中心,看到大屏幕上展示着近3个月来抓取的相关“热词词云”,“当月法律咨询民事类问题20478件”“当日AI质检量3455件”等多个数据也在滚动更新。

马品芳说,北京市12348热线平台将根据这些大数据,阶段性调整公共法律服务的资源配置和普法重点,更好地解决群众的“烦心事”。

北京市司法局还通过制定《北京市关于加快推进公共法律服务体系建设的若干措施》及《北京市基本公共法律服务实施标准(2019-2022)》,加强政策激励引导,依托人工智能、5G通信、区块链等现代科技,着力建立完善超大城市公共法律服务标准化规范机制。

截至目前,北京法律服务网注册人数达12.1万,年均增长53.56%,并为每位注册用户建立了法律服务个人中心和公民法律服务档案,提供法律援助、人民调解、“最多跑一次”公证等业务的通网查询服务。

“1月8日下午一位男士打来表扬电话”“1月9日下午一位男士打来表扬电话”……在12348热线平台大屏幕“光荣榜”上一个个弹出的表扬信息,是群众对北京市公共法律服务成效最好的评判。



为进一步扩大《中华人民共和国法律援助法》社会知晓率,有效维护困难群众合法权益,1月13日上午,四川省绵阳市涪城区司法局工区司法所开展法律援助法宣传咨询活动。图为工作人员向群众普及法律援助法相关知识。本报记者 杨傲多 本报通讯员 杨然 摄

## 1 2 3 4 8 咨询台

# 巧解加装电梯纠纷圆老年业主居家养老心愿

## 龙岩市12348公共法律服务热线案例

我们所住的4号楼是楼梯房,没有电梯。803室的业主因腿脚不便,无法自如上下八楼,家人只能为其长期在外租房,不仅增加了家庭的经济负担,也带来许多不便。

804室的业主王父母腿有残疾,出行困难。因没有电梯,其父母只能长期在女儿家生活,无法过来同住,作为长子,他一直留有遗憾。

此后4号楼的业主经沟通达成一致,打算通过加装电梯改善居住条件。

但是,我们在申请加装电梯和施工前期,却一直受到同一栋楼内第三方业主无理阻挠,他们以加装电梯期间会影响其店铺生意和造成出入不便为由,让我们加装电梯的业主给钱补偿,原本我们同意作适当补偿,但其索要金额较大,导致沟通失败。如今双方矛盾激化,加装电梯工程受阻,请问该如何解决?

咨询人:福建省龙岩市新罗区中城中山路二期4号楼业主代表黄某、苏某、蔡某

我详细听取了三人介绍的情况,并认真阅读了相关申请材料 and 审核批文,可以确定以下基本事实。

首先,加装电梯工程符合国务院办公厅印发的《关于制定和实施老年人照顾服务项目的意见》中的相关惠民政策,业主提供的申请材料显示其具备加装电梯的基本条件,且相关工程也符合国土空间规划和用途管理要求,并取得了相关批文和建设工程规划许可证。此外,加装电梯业主方按照审批规定之要求申报,已

经得到该楼三分之二以上业主的同意,且在当地社区居民委员会进行了公示并备案见证。

第三方店面业主在电梯安装施工过程中恶意对施工方进行恐吓,并有破坏施工现场等极端行为,都是在取得批文和公示之后作出的反应,这种行为既不合理,也不合法。

因此,业主们在阻挠方提出不正当要求时,应当先向其出示相关批文,并告知这些极端行为的危害性和违法性。若阻挠方仍不听从劝阻继续作出极端行为,可以直接向公安“110”报案,寻求法律保护。同时,也可以召集全体业主及阻挠方至本公共法律服务中心进行现场调处解决纠纷。

解答人:龙岩市12348公共法律服务热线平台负责人史志峰

办理结果:接受咨询后,4号楼三分之二的业主及阻挠方来到龙岩市公共法律服务中心进行调解。在史志峰的政策分析和法律支持下,第三方店面业主不再对电梯安装工程进行阻挠。

2021年7月9日,该电梯工程通过龙岩市特检院的验收检验及龙岩市市场监督管理局的同意许可,现已正常投入使用。这起纠纷的圆满解决,达成了该楼老年业主居家养老的心愿,为加装电梯的业主们挽回直接经济损失5万元,间接经济损失30万元。

本报记者 王莹 整理

## 中国法律援助基金会·惠民生活援助

□ 本报见习记者 杨佳艺 □ 本报记者 张昊

“现在的政策真好,你们比我的亲生子女还亲。”85岁的胡奶奶说,她因赡养问题与子女产生纠纷,经安徽省宣城市法律援助中心帮助得以解决。

2021年7月6日,宣城市法律援助中心工作人员到寒亭镇胡奶奶家提供“上门援”服务时了解到,胡奶奶育有5个子女,老伴儿去世后独自生活,现实生活难以自理,两个儿子在照顾几个月后不愿继续赡养老人,日常起居全靠村干部临时照应。

为尽快解决老人赡养问题,宣城市法律援助中心先联合当地司法所、村干部及法律援助律师到老人家里,与5个子女沟通协商。调解不成后,法律援助中心工作人员当场为老人办理了法律援助相关手续。

案件进入诉讼程序后,承办律师和法官一起继续耐心调解,5名子女终于达成按月轮流照料老人、医疗费用平均承担的协议。

赡养纠纷的成功解决保障了胡奶奶的晚年生活,也反映出宣城市法律援助中心一贯的工作作风和服务水准。自2011年成为中央专项彩票公益金法律援助项目实施单位以来,宣城市法律援助中心紧紧围绕法律援助高质量发展要求,精准组织实施“中彩金”法律援助项目,有力维护了农民工、妇女、残疾人、老年人、未成年人等群体的合法权益。

项目要顺利实施,组织管理是关键。作为项目实施单位,宣城市法律援助中心每年根据目标任务分解细化,实施“月通报、双督查、季调度”制度,推动各县(市、区)法律援助中心按时有序完成目标任务。

在案件审核方面,宣城市法律援助中心认真执行《中央专项彩票公益金法律援助项目实施与管理办法》有关规定,安排专人审核把关,发现填报不准确的,及时修改、补充。

同时,宣城市法律援助中心规范资金管理,定期检查资金使用状况,并要求申报做到公开公平公正。11年来,宣城市实现项目资金管理零差错,确保了项目资金使用的公益性、有效性和安全性。

在与民生紧密相关的援助事项中,农民工权益的维护一直是重点。

蔡某某系四川籍务工人员,2019年7月在宣城宁国东津河大桥下游玩时,被暴涨的河水冲走溺亡。蔡某某家属认为,事发时水电公司突然开闸放水才导致悲剧发生,为此向宁国市法律援助中心申请法律援助请求赔偿损失。

宁国市法律援助中心审查后认为,本案涉及贫困县农民工,随即开通法律援助“绿色通道”,当场受理并指派办案经验丰富的律师承办此案。

承办律师第一时间联系了受害人家属,了解案件经过并听取案件处理要求,又前往河道沙滩现场和水电公司收集相关材料,同时做好家属的情绪安抚工作。案件经审理后,宁国市人民法院判决水电公司承担30%的赔偿责任,合计赔偿32万余元。

为保证项目案件质量,宣城市法律援助中心严格执行法律援助各类业务标准,优化案件办理流程,通过采取质量评查、同行评估、案卷检查、旁听庭审、回访受援人等综合措施,严格监督项目实施,实现了11年来项目案件零投诉、零举报、零负评。在创新便民方式上,宣城市法律援助中心为群众提供贴心周到全的法律援助服务,普及“上门援”“微信援”,广开绿色通道、快速通道,设置村居法律援助联络点,形成法律援助半小时服务圈,不仅解决了服务群众的“最后一公里”,更将服务主动“向前延伸一公里”,截至目前已提供项目案件上门服务396人次,受到群众好评。

11年来,宣城市法律援助中心共办理“中彩金”法律援助项目案件1709件,受援群众2128人次,挽回各类经济损失1.24亿元,极大增强了受援群众的法治获得感。

“通过法律援助让人民群众打得起官司,在每个案件中感受到公平正义,一直是我们的追求。”宣城市法律援助中心主任胡俊说。

# 『中彩金』助力宣城法律援助提升群众法治获得感