河南纵深推进公共法律服务体系建设

“一站式”服务解民忧惠民生暖民心

□ 本报记者 赵红旗 文/图

李先生没想到，一趟不用跑，就能办理公证业务。公证员运用网络或微信传送、调取、核实相关证据材料后，再运用其他证据材料相互印证，及时出具了公证书。

这得益于河南省周口市川汇区颍河公证处对远程办证的探索。

如今，围绕人民群众需求和法律服务资源特点，提供“一站式”服务，实现服务群众便捷化，已成为河南省司法行政系统的共识。

截至目前，河南省已初步建立覆盖城乡居民的公共法律服务网络。全省建成市级公共法律服务中心18个、县级公共法律服务中心164个、乡镇（街道）公共法律服务站2469个、村（社区）公共法律服务室50821个，选配13396名法律服务人员担任村（居）法律顾问，市、县、乡、村四级公共法律服务实体平台实现全覆盖。

今年以来，河南省公共法律服务机构共为群众提供法律咨询200万余人次，办理法律援助案件7.1万件、公证23万件、司法鉴定6.4万件，全省村（居）法律顾问为群众提供专业法律意见5.5万条。

攥指成拳强化职能

“攥指成拳，重塑和强化公共法律服务管理职能，进一步推进全省公共法律服务体系建设。”河南省司法厅党委书记、厅长赵会生告诉《法治日报》记者，河南省司法厅党委将职责相近、紧密联系且需要整体管理的部门进行整合，解决因部门分置导致的碎片化问题，凝聚管理合力，提升综合效能，将公共法律服务体系建设、法律援助、公证、仲裁、司法鉴定业务职能整合，由厅公共法律服务局承担。

“设置公共法律服务局是加快整合公共法律服务资源，统筹推进公共法律服务体系建设的重要举措。”在赵会生看来，新时代新阶段，人民群众对美好生活的向往更多向民主、法治、公平、正义、安全、环境等方面延展，需求呈现出多样化、多层次、个性化的特点，要求公共法律服务供给更加充分、优质、便捷。在统筹推进公共法律服务体系建设中，省级公共法律服务管理部门必须担当好指挥者、组织者、协调者的角色；必须立足全局、着眼长远，纵深推进整体治理，破解公共法律服务行业发展不平衡、不充分问题。

河南省各级司法行政机关组织基层司法所、人民调解、村（居）法律顾问、法律援助、社区矫正“五种力量”，做细做实矛盾纠纷排查化解工作，依法依规解决好群众急难愁盼问题。围绕服务经济社会发展，指导公共法律服务机构持续推进“送法进企业”“万所联万会”“千所联千企”等活动，主动走访、了解企业法治需求，帮助企业防范风险；积极落实爱民实践服务承诺，降低特殊困难群体司法鉴定收费标准，开展公证公益法律服务活动；稳步推进合作制公证机构试点，公证办理“难繁慢”的局面明显改观；“刑辩全覆盖”全面推进，值班律师服务认罪认罚工作成效明显；持续开展“乡村振兴 法治同行”“法援惠民生”活动，法律援助服务保障民生更加便民高效。

图① 开封市公共法律服务中心工作人员解答群众咨询问题。
图② 郑州市中原区公共法律服务中心进驻律师为群众解答法律问题。
图③ 周口市公共法律服务中心工作人员为群众办理公证业务。

突破传统条框束缚

“线上的律师专业水平很高，及时解决了我的问题……”在开封市城乡一体化示范区公共法律服务中心，群众纷纷对“无人律所”终端设备竖起大拇指。

为进一步打通法律服务群众的“最后一米”，开封市城乡一体化示范区司法局强化“互联网+法律”思维，投入50万余元，引入10台“无人律所”终端设备，为群众提供更加高效、便捷的法律服务，解决律师资源不足、服务资源难以全面覆盖等问题。

微信登录、选择咨询问题的领域、连线律师视频……“无人律所”是基于互联网、大数据、云计算等技术搭建的互联网法律服务平台，整合了来自全国各地的律师资源，提供24小时全天候律师在线服务，涵盖普法宣传、材料传输、一键咨询、文书服务、案件委托等功能，可为群众每人每天提供一次30分钟的免费法律咨询。来访群众可用二代身份证或微信扫码登录，选择自己需要咨询的版块，系统快速作出服务响应，从全国签约的合作律师中匹配合适的律师。目前，平台上有4万多名律师，他们通过线上坐班方式，为群众在线提供诉讼指南、评估诉讼风险、申请法律援助、诉讼调解等服务，有效提升了公共法律服务的质量与速度。

这是河南省司法行政系统进一步突出人民主体地位，实现城乡居民方便快捷地获取优质高效公共法律服务的一个缩影。

河南省司法厅鼓励各级司法行政机关、广大法律服务工作者进一步解放思想，突破条框束缚，打破惯性依赖，坚决克服“自满、等靠、安逸”等不良心态，始终保持锐意进取、永不懈怠的精神状态，勇于担当作为，善于攻坚克难，奋力实现公共法律服务事业争先出彩。

创新理念服务大局

“我这里有一个租房合同纠纷，想咨询您一些法律问题……”前不久，平顶山市居民张某通过“鹰城掌上12348”微信公众号提问，值班律师很快为其解答，并发去了相关判例。

“鹰城掌上12348”微信公众号提供的信息涵盖法律援助、律师服务、公证服务、人民调解、司法鉴定、普法宣传等业务，法律咨询版块由相应的法律服务人员提供在线适时解答。今年年初，平顶山市司法局对“鹰城掌上12348”微信公众号进行提档升级改造，开发了“鹰城法律服务”客户端和服务端，群众可与法律服务工作者语音视频通话、文字互动交流，实现了“精准检索、定向推送、实时解答、即时评价”等服务功能。

这是河南省司法行政系统牢固树立“以需求侧牵引供给侧”工作理念带来的变化。

焦作市司法局制定《焦作市公共法律服务平台运行管理办法》和《焦作市公共法律服务中心市级示范点评定办法》，从硬件设施、岗位设置、经费保障、服务供给等方面细化22条创建标准，推动全市公共法律服务中心提档升级，以点带面促进全市公共法律服务实体平台提质增效。

商丘市每年有20万人在北京务工，市司法局与北京市4个区建立法律援助异地协作机制，开展形式多样的宣传，提升在京务工人员法律援助知晓率。

济源市司法局依托星级司法所创建提档升级，建立村（居、社区）公共法律服务工作室551个，村（居、社区）法律顾问、人民调解员、法律援助联络员全部进驻，真正把法律服务送到群众家门口。

郑州市司法局推行司法鉴定行业党建工作全覆盖，以党建促进为群众办实事，及时为道路交通事故、环境污染、保险理赔、职工工伤等事项提供客观、准确、公正的鉴定意见，保障诉讼活动顺利进行。

漯河市司法局以规范服务为支点，大力提升公共法律服务满意度，市公共法律服务中心获得市文明委、创文办命名的“漯河市最美文明服务窗口”“群众满意窗口”荣誉称号，市行政服务中心命名的“红旗窗口”“涉企政务优质服务窗口”荣誉称号。

河南省司法行政系统围绕公共法律服务工作中的难点堵点痛点，加强调查研究，增强对新问题的辩证分析能力和果断应对能力，提高工作的时效性、针对性，推进工作理念创新、工作机制创新、工作方式方法创新，拓展、整合公共法律服务平台，努力把公共法律服务打造成为司法行政机关联系群众的纽带、服务群众的窗口、展示形象的阵地，积极融入和服务新发展格局。

梧州青少年法律援助全域通办

打造护航青少年健康成长『金字招牌』

□ 本报记者 马 艳
□ 本报通讯员 韦金雨

每年暑假前，广西壮族自治区梧州市各级法律援助中心都会主动走进校园开展法治宣传教育讲座。从组织中小学的法治讲座，到担任大学专业技能指导老师，法律援助中心秉承一路护航的宗旨，积极为青少年提供法律服务和法律援助。

近年来，梧州市各级法律援助中心充分发挥职能优势，积极整合资源，多措并举，从城市到农村，从小学到高校，从家庭到监区，从数量到质量，实现对青少年的全程保护，打造法律援助民心工程，提高法律援助公信力。

从城市到农村申请渠道处处畅通

“您女儿的抚养费纠纷一案应由藤县人民法院管辖，金鸡法庭审理。现由我们市中心通过同城通办机制帮您代收法律援助申请材料，直接转到藤县法律援助中心受理。”2021年8月，在钟女士因女儿抚养费纠纷申请法律援助一案中，其不用到藤县就可以获得法律援助。

“同城通办”机制打破地域限制，为青少年获得法律援助带来极大便利。2021年以来，梧州市两级法律援助中心为12名未成年人提供同城通办法律援助。

近年来，梧州市各级法律援助机构充分发挥职能，不断延伸触角，着力打造半小时服务圈。在全市街道（乡镇）、村委（社居）、司法所设立法律援助联络点，律师事务所设立法律援助工作站（受理点）的基础上，积极与有关单位协作，在全市各级妇联、工会、信访等部门设立法律援助工作站。截至今年年初，全市共建成1254个法律援助工作站点。

此外，梧州市各级法律援助机构还进一步拓展法律援助范围、受理条件，拓宽申请渠道，将法律援助从“进万村”发展到遍布全市各个角落，为青少年维护自身合法权益提供有力保障。

从家庭到监区援助之情处处贴心

据统计，2019年至今，梧州市共为青少年提供咨询1050人次；办理涉及青少年的法律援助案件1349件，其中民事类176件，刑事类1139件。

面对青少年法律援助案件从民事类型往刑事类型发展，案由从单一到复杂发展，各级法律援助机构积极采取应对措施，确保在咨询人数和案件数量增长的同时援助质量同步提升。

梧州市各级法律援助中心创新思维，从日常主动上门服务到深入社区开展宣传教育活动，再将触角延伸至监区，在看守所和监狱设立法律援助工作站，定期派人值班。

贵港籍17岁的李某因涉嫌诈骗罪被羁押在看守所，她从看守所向梧州市法律援助中心寄信申请法律援助。梧州市法律援助中心向办案机构核实了李某的身份后，当即为其提供法律援助，并指派经验丰富、耐心、有责任心的律师承办。

2019年至今，梧州市各级法律援助中心主动为青少年提供上门服务12次，派员到梧州看守所和梧州监狱值班68人次，收到看守所和监狱申请法律援助来信17封，提供援助率100%。

从法律援助到社会帮扶处处温暖

“律师姐姐和社工姐姐，我和弟弟、妹妹的低保已办好了，谢谢你们。”今年7月，万秀区夏郢镇某村的陈某婷三姐弟的身份证、户口本以及低保终于全部办好，陈某婷开心地向梧州市法律援助中心的律师和梧州市未成年人保护中心的社工表示感谢。

陈某婷三姐弟是非婚生子女，一直未登记户口信息。今年3月，梧州市未成年人保护中心的社工在工作中发现问题后，将问题转介到梧州市法律援助中心，由法律援助中心提供司法鉴定等法律援助，而后由律师和社工共同推进解决3个孩子的户口和低保问题。

2021年，为切实帮助处在困境中的未成年人解决问题，梧州市法律援助中心与梧州市未成年人保护中心签订《关于未成年人法律援助和社会保护合作协议》，建立广西首个未成年人法律援助和社会保护合作机制。梧州市法律援助中心将对提供法律援助的部分个案转介到梧州市未成年人保护中心进行社会保护，提供社工服务；梧州市未成年人保护中心在社会保护中引导需要法律援助服务的未成年人到法律援助中心申请法律援助。

据了解，该机制的建立进一步加强法律援助和社工服务对未成年人的全程帮助，推动搭建司法、社区、学校全覆盖的未成年人帮扶网络，形成合力对困境未成年人实现全过程帮扶，打造助力困境儿童健康平安成长的“金字招牌”。

重庆南川提档升级十三个『法律诊所』

『六诊』模式畅通法律服务『最后一公里』

□ 本报记者 战海峰
□ 本报通讯员 刘 敏

加强普法宣传、开展法律讲座、加大纠纷调解……近日，重庆市南川区全面提档升级13个社区（村）“法律诊所”，为群众提供优质高效的法律服务，畅通法律服务“最后一公里”。13个社区（村）“法律诊所”结合乡村振兴、乡村旅游发展，以及各乡镇（街道）实际情况等确定，主要分布在水江、南平、大观、东城、南城、西城、金山等10个乡镇（街道）的乡镇振兴示范村、全国民主法治示范村（社区）等。

据了解，“法律诊所”由基层法律服务所与服务村（居）签订服务协议，各法律服务所每周定期指派一名基层法律服务工作者到社区“法律诊所”值班，免费开展“六诊”法律服务。“接诊”服务就是定期在“法律诊所”为居民现场解答法律咨询等。“出诊”服务则是针对个别出行困难又亟待解决问题的群众等，及时“出诊”开展“上门服务”。“会诊”服务是针对重点疑难案件，由法律专家、基层干部以及法学专家等共同商讨解决。“辅诊”服务是在处理涉法信访等工作中，依法予以指导或直接参与帮助化解。“义诊”服务是在重要时间点现场开展法律法规宣传，提供法律咨询。“网诊”服务则是通过主动公示热线咨询电话、微信服务群等方式，安排法律专家等线上“坐诊”。

根据工作要求，“法律诊所”值班人员必须严格遵守工作时间，按照所在村居公示的上班时间按时到岗，不得有无故迟到早退、无故不到岗值班等情形，全年出现3次及以上不到岗的情况，年度考核不合格，且取消值班资格。值班人员应当热情接待群众，提供法律咨询，坚决杜绝不理不睬、漫不经心等作风。如因工作态度不好被投诉，经查实后，取消当天值班补助；全年累计被投诉2次以上的，取消值班资格。

此外，南川区司法局加大法律诊所服务考核，实行年度考核机制，考核内容分为工作纪律、服务态度、普法宣传、工作记载、线上服务、维护稳定、职业道德等多项，每项下面又分若干小项，总分100分。年度考核采取扣分制，如迟到或早退一次扣2分，无故不到岗值班一次扣5分等。通过对“法律诊所”考核，促进提供优质法律服务，实现纠纷解决就早、就小、就近、就快，做到小事不出社区（村）、大事不出区，让群众在家门口享受法律服务，从而推动基层社会治理法治化、规范化，全面促进社区和谐稳定与繁荣发展。

江西会昌组建企业“法治体检”顾问团

“点对点”法律服务解决企业急难愁盼

□ 本报记者 黄 辉
□ 本报通讯员 华辛明 王智武

“审查合同、规避风险、普及实用法律知识，法律顾问帮企业解决了不少难题，真的非常感谢他们。”近日，江西省赣州市会昌县司法局组织律师走进辖区氟盐化工产业基地开展“法治体检”活动，江西石磊氟材有限责任公司办公室副主任肖慧星高兴地说。

今年以来，会昌县司法局充分发挥司法行政职能作用，通过优质高效的法律服务、直接实用的法律宣传、零距离的“法治体检”等举措，全力解决企业“急难愁盼”问题，为优化营商环境提供法治保障。

据介绍，会昌县司法局从该县3个律师事务所抽调熟悉企业法律业务、政治素质过硬的26名律师，组建企业“法治体检”顾问团，与全县56家企业对接，为其提供“一对一”“点对点”法律服务。顾问团主要帮助企业查找经营管理中的法律风险、制度漏洞和薄弱环节，提出预防风险、解决纠纷的意见建议，对企业签订的各类合同进行法务审查，为企业发展注入法治“强心剂”。

会昌县司法局还创新普法宣传方式，按照“谁执法谁普法”要求，组织普法讲师团和普法志愿者开展法治巡回宣讲，突出法律进企业，结合企业实际，开展“订单式”普法活动，持续提升企业管理人员的法治意识和法律素养，促进企业依法、诚信经营。

为降低企业办事成本，会昌县司法局在公证处和法律援助中心开通“绿色通道”，积极做好涉企法律援助、公证等事项，统一业务规范，优化企业办证流程，简化公证程序；推行岗位责任制、服务承诺制、首问责任制、限时办结制、服务公开制、“一次告知”等制度，真正做到减少办证环节、减少办证材料、缩减办证时间。

据统计，会昌县今年以来已累计开展“法律进企业”宣传活动103场，开展“法治体检”56次，为企业审查合同300余份，帮助企业完善各项管理制度200余项，化解涉企矛盾纠纷32起，全力为企业发展提供法治保障，真正让企业家专心创业、放心投资、安心经营。

1 2 3 4 8 咨询台

明晰责任巧解住户房屋漏水纷争

南通市12348公共法律服务热线案例

去年，我发现家中厨房、卧室的顶部墙壁等多处出现了水渍。为此我曾多次与楼上业主协商，询问漏水原因，但邻居拒不配合查找漏点、态度蛮横，致使我家房屋顶棚一直处于漏水状态，且越漏越多，家中的墙壁几乎成了“海景墙”，厨房、卧室内的物品也受到污染，财产遭受了损失，严重影响了一家人的生活质量。

我先后找到街道、社区、物业进行调解，但楼上邻居认为自家地面没有任何水渍，自己没有任何过错，坚决不肯让物业刨地检修，且拒绝赔偿我的损失。无奈之下，我拨打了12348公共法律服务热线进行咨询、寻求帮助。

咨询人：江苏省南通市崇川区城东街道李女士

2021年10月的一天，我接到崇川区法律援助中心有关李女士案件的交办电话。我立即联系李女士，在听取其陈述并询问相关细节问题后，发现这是一起因房屋漏水引发的邻里纠纷。我详细为她答疑解惑，并梳理以下办理重点：

留存证据是解决漏水纠纷的第一步。在漏水事件发生后，无论是漏水一方还是遭受漏水影响一方，都应第一时间保存证据，将自己看到的漏水情形予以固定。证据形式包括手机录像、拍照以及物业单位书面证明等。考虑到处理该案件需要实地取证，当事人年迈体弱且行动不便，我多次上门为其提供服务，查看漏水现场、受损物品以及地埋水表，为李女士固定证据。

明晰纠纷的重点是确定损失。民法典第一千一百六十五条、第一千一百七十三条规定，行为人因过错侵害他人民事权益造成他人损害的，应当承担侵权责任。被侵权人对损害的发生也有过错的，可以减轻侵权人的责任。于是，我建议李女士及时止损，通知物业关闭阀门，将室内物品搬离漏水区域，避免因自身放任而扩大责任。

解决纠纷的核心是划分责任。在无法直观确定漏水点的情况下，可以委托专业鉴定机构确定漏水原因。我主动前往自来水公司调取相关数据，参与相关部门勘察工作。同时，我与楼上邻居明晰责任划分，如果出现漏水后不及时维修，造成楼下浸泡的损失均应由楼上业主承担。邻居了解了自己的责任后，积极配合物业刨开地面进行检查。

解答人：南通市崇川区法律援助律师、村居法律顾问、江苏山水律师事务所律师王杨

办理结果：历经几次实地勘察，房屋顶棚漏水问题的“元凶”终于找到，楼上因房屋年久失修、管道破裂引起漏水，污水渗入墙体而下，导致李女士家中受损。

在确定原因后，楼上住户及时做好管道修复、防水处理，确保不再漏水，李女士全程给予配合。经过调解，楼上业主酌情赔偿了李女士相关损失。至此，双方纠纷得以成功化解。

本报记者 丁国锋
本报通讯员 周雯晴 整理