



法律服务“掌上搞定”“一网搞定” 淮安智慧法律服务点亮群众美好生活

□ 本报记者 罗莎莎 □ 本报通讯员 周健 徐蕾洁

前不久,眼见着女儿入学在即,在上海打工的张某夫妇却受疫情影响无法及时赶回江苏淮安办理房产过户手续,好在通过淮安市淮阴公证处远程视频公证系统办理了相关委托公证,解了燃眉之急。

像张某夫妇这样通过远程方式异地办理公证的并非个例。2022年上半年,淮安市司法局共办理远程视频公证1237件,比去年同期增长6倍。

基于新形势下群众对服务质效提出的新要求,2022年以来,淮安市司法局以群众满意度为目标导向,从服务平台建设方面做文章,对实体、热线、网络“三大平台”进行角色校正、模式创新、功能优化,持续推进打造网络全覆盖、服务供需全链条、业务协同全流程的智慧法律服务品牌,截至目前已为群众提供公共法律服务19.16万件次,群众满意度达100%,服务总量位居全省第一。

线上线下平台全面覆盖

“有法律需求可以随时来查询,很方便。”6月11日晚,忙碌了一天的王先生再次来到淮安市公共法律服务中心“24小时自助厅”,使用自助服务机咨询房屋产权纠纷问题,这已是他第二次来此进行自助咨询了。

今年5月以来,淮安市司法局借助公共法律服务中心阵地,创办“24小时自助厅”,向群众提

供法律咨询、公证、法律援助等自助服务。“24小时自助厅”投入运行以来,已在非工作时段为920名群众提供了法律服务。

实体平台开路,热线平台跟进。淮安市司法行政系统持续加大投入,在12345热线中心设置12348坐席专区,由专业团队提供“7×24小时”服务。在此基础上,以12348法网升级扩能工程为载体,市司法局对智慧法律服务的网络平台服务功能进行迭代升级,同时完善了掌上12348微信端口功能模块,建成公共法律服务“掌上大厅”,形成了网上办、掌上办、自助办三位一体网络服务矩阵,使淮安法网覆盖率稳居全省领先地位。

聚焦重点领域精准发力

实践探索中,淮安市司法局聚焦营商环境、社会治理、法治惠民等重点领域,引入人工智能技术精确制导,提升公共法律服务针对性。

在打造法治化营商环境方面,淮安市司法局以省级清单三大类19项服务为基础,推出智能咨询、网络仲裁等7项智能化法律服务;研发“智能合同审查”“企业法律风险体检”等产品,免费提供15类常用合同智能在线审查服务,为企业提供9大类一站式移动端“法治体检”服务。

举措量体裁衣,效果立竿见影。以社会治理保障方面为例,得益于行政调解工程的实施,“一码解纷·行政纾解”平台的建立,“苏解纷”小程序的推广,今年上半年,仅“苏解纷”小程序就受理化解纠纷案件8774起,占纠纷案件化解总数的

30%;“一码解纷·行政纾解”平台注册用户数已达14万人。

同时,淮安市司法局还运用语音识别等技术开发运行“公共法律服务云平台”,实现了法律顾问与村(居)民自动匹配,群众法律服务诉求及时响应、精准对接。截至目前,全市所有村居法律顾问打卡完成率均为100%。

创新机制有力提升质效

“没想到,打了一个电话,就把我的养老问题解决了。”涟水县陈师街道的王某已经89岁了,一直由四个子女雇佣护工照顾生活起居。近期,四个子女因护工费用分担问题产生分歧,谁都不愿意再出钱。

无奈之下,王某拨打了12348公共法律服务热线,咨询如何起诉。值班律师在解答了王某的疑问后,认为王某的情况符合法律援助条件,立刻通过“公共法律服务融合办理平台”填报了资料。涟水县法律援助中心在后台收到信息后,立即与王某取得联系,并派人上门现场为其办理了法律援助手续,最终在法律援助律师和法院的共同努力下,老人的赡养问题得以顺利解决。

公共法律服务面向公众,如何进一步融合机制,提升服务质效,成为当务之急。为此,淮安市司法局通过平台融合、业务协同、数据共享,创新机制打通堵点畅通内部循环,为服务群众提供坚实基础。

淮安市司法局将各类采集到的信息进行分

门别类汇总整理,实行“一事一录、一事一档、一事一评”,提高信息采集准确性、便捷度,同时推出“民意12348”工作制度,加强对实体、热线、网络三大平台全部事项全流程质量跟踪监控,闭环管理,对群众不满意的办结事项进行跟踪督查、持续整改,确保服务效能整体提升。

淮安市司法局还与公、检、法、政等部门开展刑事案件业务协作,社区矫正和法律援助线上办案协同,提高刑事案件法律援助办理质效,推动公证、法律援助、律师、行政审批等业务系统与政务服务平台互联互通,公共法律服务事项跨平台、跨层级、跨业务协同办理,实现法律服务“一网搞定”。

此外,淮安市司法局以消除“信息孤岛”为靶向,实施“数据汇聚对接工程”,打通司法行政二级数据中心与其他政法机关、市级部门14个业务系统,35个数据端口之间的壁垒,实现与全市人口、法人、电子证照等数据资源实时对接共享。主动融入“智慧淮安”建设,在“淮安”城市综合App平台开辟法律服务专区,提供七大类线上法律服务,上线仅2个月,访问量就达31.88万人次。

“今后,我们将在目前工作基础上提升多维度服务能力,提供更多适合老年人等群体的服务,持续拓展人工智能辅助、云端视频通道等服务形式,推广区块链技术在公证等领域的应用,同时发挥好大数据在研判分析方面的价值,为服务党委、政府科学决策,防范化解社会风险作出更大贡献。”淮安市司法局党组书记、局长蒋东明说。

提升服务精准度助力楼宇经济“拔地而起”

□ 本报记者 韩宇

“作为沈阳市和沈河区公共法律服务团成员,辽宁卓政律师事务所从去年开始为沈河区商务楼宇提供公共法律服务,见证了企业的发展壮大。”近日,在辽宁省沈阳市公共法律服务进楼宇工作经验交流会上,沈河区中小微企业公共法律服务中心理事长刘政伟感慨道。

今年初,沈阳市将优化涉企公共法律服务写入政府工作报告,并将其作为优化法治化营商环境的

重要举措。在公共法律服务进园区的实践探索基础上,市司法局着力弥补服务精准度、便捷度方面的短板和不足,结合沈河区拥有全市60%甲级楼宇资源的金融商贸核心区区位优势,和“打造东北区域楼宇经济第一区”的工作目标,以沈河区为试点地区开展公共法律服务进楼宇工作。

实践中,沈河区选定20个大型高端、特色楼宇作为试点楼宇,由区司法局和商务局牵头,整合律师资源,通过设立楼宇公共法律服务工作站、联合党员律师组建公共法律服务团队等方

式,建立常态化服务工作机制;发放《致全体业主的一封信》,明确免费法律服务清单内容;制定服务协议模板,依法保障企业合法权益;组建“沈河区中小微企业公共法律服务中心”,通过线上、线下两个平台,为楼宇企业特别是中小微企业提供法治宣传、法律咨询、合规辅导、民商事调解“法治体检”、知识产权保护,以及行政复议、公证、仲裁、司法鉴定、司法确认等服务。工作开展以来,累计走访企业445家,召开座谈会34场,开展“法治体检”95次,代写法律文书40次,开展线上法律

培训课程47期,线下面对面解答企业咨询、代写法律文书,组织业务培训,为企调解纠纷受众5671人次,挽回经济损失57.5万元,企业依法经营意识和抗法律风险能力不断提升。

在沈河区试点工作取得良好成效基础上,沈阳市司法局选择律师资源丰富、楼宇经济发达的和平、皇姑、铁西等地区扩大试点工作范围,搭建起企业、律师、政府三方共建共赢的创新性公共法律服务平台,为全市法治化营商环境建设水平不断提升提供坚实法治保障。

□ 本报记者 战海峰 □ 本报通讯员 刘敏

为劳动者撑起法律“保护伞” 重庆南川司法局升级公共法律服务解决欠薪难题

“依法为解难事,法律援助暖人心。”近日,多名工人给重庆高泽律师事务所律师送来锦旗,感谢律师为他们成功要回了被拖欠的薪水。临近年关,拖欠劳动报酬、农民工工资等情况时有发生,重庆市南川区司法局急群众所急,开通“绿色通道”等多措并举,为劳动者撑起法律“保护伞”。

送锦旗的工人是重庆某公司职工,该公司因各种原因拖欠78名工人3个月工资近百万元,多名职工来到南川区司法局公共法律服务中心申请法律援助,盼望尽快解决欠薪问题。

收到法律援助申请后,南川区法律援助中心立即委托高泽律师事务所两名律师代理该案,考虑到欠薪涉及人数多,且来自贵州、湖北、四川等多个地区,大部分工人因疫情不能来到南川,律师就采取线上委托、线上组织调解的方式,促成双方于10月29日达成协议,公司当天现场支付了78名工人部分报酬。

“非常感谢南川区司法局提供的法律援助,让我们年前拿到被拖欠的工资,过年有盼头了。”一名工人说。

据了解,南川区司法局开展帮助农民工追索劳动报酬法律援助专项行动,对农民工的法律援助申请实行优先受理、优先审查、优先指派“三优”服务。

“绿色通道”实实在在温暖人心。南川区司法局对案由简单明确的农民工法律援助案件即时受理;将农民工欠薪案件纳入免于经济困难审查范围,快速受理、快速审查、快速指派;对情况特殊、无法提供经济困难或其他相关证明,有事实证明为保障其合法权益需要法律援助的,实行先予受理,事后补办相关手续;加强对农民工法律援助案件的监督管理,落实两回访制度,随时关注案件办理动态,并指派法律援助律师全程跟踪办理,做到应援尽援、应援优援、应援速援。

今年以来,南川区司法局共受理农民工追索劳动报酬纠纷案件332件,办结156件,为农民工追回欠薪235.32万元。



近日,浙江和义观达律师事务所10余名党员律师开展“学习宣传贯彻党的二十大精神,推动全面贯彻实施宪法”主题活动,为有需要的群众提供法律咨询。

甘当法治建设铺路石

中国法律援助基金会·惠民生法援行

□ 本报记者 鲍静

“口罩不够用?最近身体还能适应吧?”作为2022年“1+1”中国法律援助志愿者行动青海省律师团团长,李荣良常通过电话跟一同前往青海省参加“1+1”行动的律师通话,询问当地的法律援助情况。

李荣良,重庆市准的律师事务所律师,2022年7月参加“1+1”行动,前往青海省海南藏族自治州贵南县为受援地群众提供法律咨询,办理各类法律援助案件,参与各类普法宣传活动,积极为政府部门建言献策,深受当地群众喜爱。

据了解,身为律师团团长,除了日常为其他律师志愿者做好后勤服务外,他还组建了一个青海省律师志愿者微信群,及时在群内发布关于当地风俗习惯的常识,律师们也会在群内互动,探讨当地案件内容等知识。在李荣良的带领下,青海省“1+1”行动律师志愿者逐渐形成了一个互帮互助、团结友爱的小集体。

李荣良告诉(法治日报)记者:“来到贵南县法律援助中心后,我办理过交通事故案、帮助信息网络犯罪活动罪案等,每一起案件都是一个新的挑战,都进行了认真研判处理。尤其是赵某某案,这是上一届律师志愿者移交下来的案件,其间的查阅卷宗、了解案情等都得到了当地司法机关的全力支持和配合。”

2021年8月16日,家住贵南县的赵某某与友人相约吃饭,饭桌上两人都喝了些酒,饭后,赵某某在开车返回单位途中将南某某等二人撞伤,经西宁市红十字医院司法鉴定所和西宁市青海警官职业学院司法鉴定中心鉴定,被撞二人均构成十级伤残。

伤者亲属来到贵南县法律援助中心求助。贵南县法律援助中心经过研判,认为案件符合法律援助条件,由李荣良办理此案。

李荣良接到案件后,多次与各方当事人沟通协调,动之以情晓之以理,协商明确医疗费、交通费、住宿费、误工费费用后,三人最终同

意调解此案。至此,一场交通事故案件得到彻底解决。

参加“1+1”行动以来,李荣良除办理各类法律援助案件外,还积极在企业、学校、社区等单位开展普法宣传,参加海南藏族自治州举办的辩论赛、培训班等活动,受到当地群众的一致好评。

今年11月3日至4日,贵南县司法局举办了为期两天的“一村(社区)一法律顾问业务能力提升培训班,李荣良围绕涉及群众生产生活的常用法律知识、纠纷调解等内容进行了全面详尽的解读,助力全县一村(社区)一法律顾问工作实现向优质、精准服务转变,真正打通了法律服务群众“最后一公里”。

李荣良回忆说:“初到这里时,急需攻克的是语言关和身体关,当地方言听不懂,案件处理耗时较多,为克服高原反应,只能强忍身体不适为受援地群众提供法律服务,有时需要驱车几小时送达法律文书,有时需要多次答疑解惑才能解开受援群众的心结。我个人的力量虽然微小,但满怀一腔热血,为国家的法治建设甘当铺路石。”

□ 本报记者 申东

买了学区房,却办不了房产证,这让宁夏回族自治区银川市西夏区学府中央小区的居民很“上火”。日前,西夏区朔方路司法所摸排到这一矛盾纠纷后,第一时间联系社区法律顾问、宁夏辅德律师事务所陈丽娟,在街道“一站式”矛盾纠纷调解中心对居民提出的问题一一给予解答。

近年来,银川市司法局积极组织动员优秀律师担任村(居)法律顾问,进一步加强基层法律服务供给,精细打造村(居)法律顾问“银川品牌”,走出了一条派驻律师受欢迎、矛盾化解保平安、人民群众得实惠、乡村治理见成效的公共法律服务新模式。

“借这次活动,可以多了解老百姓当前急需的一些法律需求,让他们不出村就能获得免费优质的法律服务。”近日,在贺兰县举行的村(居)法律顾问签约启动仪式上,宁夏国信嘉华律师事务所律师负责人吴浩说。

今年,贺兰县打造村(居)法律顾问“升级版”,推行“法律顾问+法律明白人+法律顾问服务团”的服务方式,改变以往担任村(居)法律顾问的律师单打独斗服务模式,发挥调解员、法律明白人来自基层、贴近群众、熟悉情况的优势,承接好各所律师每月现场法律服务之外的日常工作,帮助收集矛盾纠纷信息,反馈群众法律服务需求,再由律师及时提供法律服务,做到事不隔天。同时,设立服务监督热线,将村(居)法律顾问服务置于群众的监督评价中。

近年来,银川市司法局以及各县(市)区司法行政机关积极整合本地区律师资源,全市566个村(居)与44家律师事务所的386名律师签约服务协议,个别律师资源较少的地区吸纳基层法律服务工作者作为补充,实现村(居)法律顾问全覆盖。

为防止村(居)法律顾问顾而不问,银川市司法局深入开展“办理一件涉法法律援助案件”“上一次乡村振兴法治课堂”“服务一次乡村换届选举”等“五个一”活动。要求村(居)法律顾问至少每月累计服务8小时,每季度举办法治讲座1次,每年举办户外法治宣传1次,建立“日常有联系,定期有服务”服务模式。

今年截至目前,全市共开展各类法治讲座、普法宣传2700余场,提供法律咨询解答1.8万余次,参与矛盾纠纷调解700余次,村(居)法律顾问在推动基层依法治理、服务保障民生等方面发挥了重要作用。

“买了养殖场后才知道,这个养殖场还有300多万元的贷款没有还,还好有马律师把关,养殖场才能够顺利运营。”灵武市郝家桥镇沙江村村民马文玉说。

去年以来,沙江村法律顾问马娟化解土地流转、债务纠纷8件,为全村挽回损失120万余元,帮助群众起草审核奶牛托管、股权转让等相关合同文书28份,为推动该村奶牛产业快速发展提供了有力法治保障。如今,当地奶牛养殖规模超过3600头,年产值达8600万元。

银川市在开展村(居)法律顾问工作中,聚焦奶牛养殖、绿色食品加工等特色产业实际,针对乡村企业在知识产权保护、合同管理、劳动用工等方面存在的问题进行“巡诊”“会诊”,指导企业依法依规经营,帮助企业防范化解风险。2021年以来,宁夏辅德律师事务所与西夏区镇北堡镇五村一社区以及文昌路街道八个社区分别签订《村居法律顾问协议》,签约后,律所分别指派黄涛等律师先后多次通过各种形式为签约社区(村)在法治宣讲、参与村(居)重大决策、解答村民咨询等方面提供法律服务,并在重大决策事项上出具专门的书面法律意见,取得较好的效果。

此外,村(居)法律顾问还全面推动法治思维和法治方式融入村(居)内部公共事务管理的各个方面,通过列席村(居)重要会议、参与论证评估等方式,为村(居)“两委”重大决策提供法律意见,协助处理换届选举中的法律问题,不定期组织村(居)“两委”成员开展培训,有效提升村(居)“两委”法治化水平和村(居)基层党组织的法治建设能力。

彭州司法局深化“1+3+N”举措 构建高质量公共法律服务体系

□ 本报记者 马利民

近年来,四川省彭州市司法局围绕群众多元化公共法律服务需求,深入推进市、镇、村三级公共法律服务体系建设,推动公共法律服务、行政执法协调监督、矛盾纠纷多元化解三大中心一体建设,创新优化“N”项法律服务功能,构建起高质量公共法律服务体系,为维护群众合法权益和社会发展提供有力法治保障。

彭州市司法局统筹调配服务资源,在以“综合应用、基础支撑、数据研判”为核心的公共法律服务综合业务框架下,将实体平台的深度服务、热线平台的方便快捷和网络平台的时空全覆盖整合,推动公共法律服务网络横向、纵向贯通对接。

为均衡资源配置,彭州市司法局以全市13个司法所为依托,推动公共法律服务工作站与司法所一体规划、一体建设,资源共享,全方位规范化开展法治宣传、人民调解、法律援助等公共法律服务,实现基本公共法律服务均等化。

此外,彭州全覆盖建成202个“村(社区)法律之家”(公共法律服务工作室),10处“村(社区)民生工程示范点”,实现一村(社区)一法律顾问一法律服务管家,全力保障公共法律末梢服务普惠精准、优质高效。

彭州市司法局不断优化公共法律服务集成中心,设法治宣传区、智能互动体验区、综合业务服务区、后台研判区,建立健全人员信息、工作流程、服务承诺等制度,规范法律援助、法治宣传、人民调解等综合性法律服务项目,实施清单式、个性化供给。

“我们的矛盾纠纷多元化解中心,融合了人民调解、行政调解、司法调解职能,建立‘1+5+N’联动模式,源头排查调处等十大机制,创新四色预警举措,形成矛盾纠纷‘一站式’处理枢纽,前瞻分析预判纠纷发展态势,有效梳理化解社会矛盾纠纷。”彭州市司法局相关负责人说。

彭州市司法局严格按照重大行政决策程序规定,对重大涉法事项进行专题研讨论证,出具书面审查意见,组织公证处、律所开展“千所百处帮万企”活动,帮助50家企业解决潜在法律风险,推进“产业链+法律服务”工作,建立律师人才库,为产业链提供“点单式”法律服务。

“服务好不好,群众说了算。我们建立律师值班制度,创新‘一站式服务’案件指派模式,实现法援案件即接即办;落实经济困难告知承诺制,做到应援尽援;强化多部门沟通对接,实现审判阶段律师辩护全覆盖。”彭州市司法局相关负责人说。

为进一步优化营商环境,激发市场主体发展活力和社会创造力,彭州市司法局全面开展证明事项告知承诺制,梳理事项清单,规范工作流程,建立事中事后核查机制,承诺退出机制,联合惩戒机制,完善行政处罚“三张清单”动态调整机制,建立行政处罚教育前置制度,协助、指导执法部门设置“观察过渡期”,实施预警提示和容缺执法。