



上海建设更加完备现代公共法律服务体系

“三台融合”为群众提供最优解

本报记者 余东明 (法制与新闻)记者 黄浩栋

今年,上海市司法局提出要推进公共法律服务供给侧均衡发展新计划,旨在以人民满意为根本追求,打造与社会主义现代化大都市相匹配的现代公共法律服务体系。

据悉,近年来上海持续推进集“线下服务点、线中服务热线、线上智慧平台”于一体的公共法律服务体系建设,全面构建智能化、立体化、便捷化、普惠均等的公共法律服务大格局。

“公共法律服务是反映城市软实力与核心竞争力的重要标志,也是社会治理体系和治理能力现代化的重要着力点之一。”上海市司法局副局长宋烈说,上海坚决贯彻落实党的二十大精神,扎实推进更加完备的现代公共法律服务体系建设,护航经济社会快速健康发展,并以更多惠民生、暖民心之举回应人民群众新期待、新要求,为中国式现代化上海实践增添新样本。

提档升级

2022年第五届中国国际进口博览会(以下简称进博会)上,一支由104名律师、公证员、调解专家、鉴定专家、仲裁员组成的进博法律服务志愿团在展会期间提供24小时全时段法律服务,他们以优秀的专业素养和服务精神赢得了各国参展商的一致赞许。据悉,在连续五届进博会中,法律服务志愿团从不缺席。

涉外律师沈静是志愿团成员之一,她回忆说,在多年的进博会志愿服务中,志愿团不断优化升级服务形式,从被动咨询转变为主动服务。去年进博会期间,他们穿梭于展位之间,主动了解中外客商的法律需求,还准备了齐全的法律读本向展商发放。

进博会的法律服务正是上海公共法律服务体系建设不断提档升级的缩影。2020年5月,上海印发《加快推进公共法律服务体系建设的实施意见》(以下简称《实施意见》),明确提出要加快建设“覆盖城乡、便捷高效、均等普惠、智能精准”的现代公共法律服务体系。

《实施意见》对高效精准提出了更高标准,从过去依托线下普惠性平台建设,拓展到智能网络技术的充分应用,从而实现公共法律服务的高效精准供给。《实施意见》要求充分利用各类公共法律服务平台和公证、调解、仲裁、司法鉴定等法律服务途径,为企业和群众提供更精准有效的法律服务,同时提升服务智能化水准,推动公共法律服务与科技创新手段深度融合,推进网上办、“最多跑一次”、“一次都不跑”,提升服务能力。

2022年,《上海市公共法律服务办法》施行,全面梳理和明确公共法律服务实体、网络、热线平台的服务内容,进一步精准匹配公共法律服务资源,推进公共法律服务资源科学布局,均衡配置和优化整合。

“公共法律服务是保障和改善民生的重要举措,从法律服务平台的普及普惠,到利用智能技术和精准服务实现便捷高效的目标,上海正以建设更加完备的现代公共法律服务体系回应人民群众的法律需求,不断提升城市软实力。”上海市司法局公共法律服务管理处处长季嘉说。

智能精准

近日,家住松江的李先生拨通了上海12348公共法律服务热线。

“母亲年事已高,想要办理遗嘱公证,要准备哪些材料?”“办理遗嘱公证需要您母亲的身份证、户口簿、社保卡等身份证明……”

“那在哪里可以申请办理呢?”“登录‘上海法网’,只要输入您家住址就能查询离您距离最近的公共法律服务中心。”

值班律师的回答获得了李先生“满意”的评价。近年来,上海打通线上、线中、线下的服务边界,实现了线上网络平台、线中咨询热线、线下法律服务窗口的“三台融合”,让群众诉求在平台间相互流转,直至提供智能精准的最佳服务方案和最优解答案。

据介绍,12348公共法律服务热线由专业律师值班并负责解答群众来电;其他涉及公证、鉴定、调解等领域的内容则通过后台予以分流,转交专业人士解答;需要线下服务的,值班律师会引导咨询者前往最近的实体窗口办理。

群众也可在热线AI语音引导下,通过提供地址、联系方式,由系统精准匹配就近的村居法律服务工作室,方便群众直接预约线下“门诊”咨询,进一步实现服务的精准性、可及性。

“上海法网”则通过电脑网页、手机App、微信公众号和应用小程序等形式提供服务,涵盖律师、公证、司法鉴定、人民调解、法律援助等领域,群众一键搜索,就可以实现各种咨询和事项办理,网站还搭载了“法治地图”,方便群众查询线下公共法律服务站点的地址和联系方式。

在“家门口”的公共法律服务站除了有专人值班,还有律师、公证员、人民调解员等定期轮值,接受群众现场咨询和事项办理。

2022年,上海12348公共法律服务各平台服务群众超90万人次,服务整体满意率近99%。

创新引领

不久前,《黄浦区加快经济恢复和重振行动方案》出

台,该方案从10个方面提出36项具体举措,致力于构建最佳法治生态。为此,黄浦区在原有的法治建设基础上,进一步着手打造“外滩法律服务集聚带”,旨在建设更加优质、高效、集聚的法律服务产业,进一步优化营商环境。

据悉,这是上海打造“国际法律服务中心”和加快打造“一江一河”沿线法律服务高地的一个缩影。《法治日报》记者了解到,上海还在虹桥和浦东等地先后建设虹桥国际中央法务区和高能级现代法律服务引领区,并出台了一系列优化法律服务行业生态的优惠性政策。

“启动‘一江一河’沿线公共法律服务集聚带建设,是为了进一步整合资源,汇聚头部力量,为上海建设高水平开放高地配套高质量公共法律服务。”宋烈说。

近年来,创新引领已融入上海公共法律服务领域的方方面面。在地区品牌方面,上海积极推动各区打造符合自身特色的“一区一品”,虹口区高端航运法律服务平台,松江G60科创走廊“一网通办”先行先试区域、静安全球商务商计划等优势品牌如雨后春笋般涌现。

在资源共享方面,推动司法行政、法院、检察院、公安、民政、人力资源和社会保障、工会、残联、妇联等部门和单位信息互通,实现公共法律服务资源与市政府大数据政务信息资源的全面整合,为群众提供最全面、最精准的法律服务。

在服务效能方面,上海坚持“以人民为中心”,充分考虑不同人群的法律诉求,在全国首先探索全领域地方性法规、政府规章的统一汇编、分类整理、动态更新,研发上线《上海城市法规全书》,同时深化“放管服”改革和减证利企,帮助解决急难愁盼,助力市场主体健康发展。

悉心培育“法律明白人”助推法治乡村建设

重庆南川打通基层治理“最后一公里”

本报记者 战海峰 本报通讯员 刘敏

“赡养父母是子女应尽的责任和义务……”近日,重庆市南川区南城街道林堡社区“法律明白人”杨眉来到村民肖某家,上门讲解法律知识,调解家庭纠纷。

肖某家有4兄妹,作为长子,因不满父母财产分配不均而与兄妹产生赡养纠纷,拒绝赡养80多岁的老母亲。杨眉得知情况后,上门进行调解,说服他同意赡养母亲。

近年来,南川区大力实施“法律明白人”培育工程,将其作为服务乡村振兴战略、推进法治南川建设

的一项基础性工作,并作为一项民生实事项目加以推进。

如今在南川,像杨眉这样默默耕耘在基层一线的“法律明白人”有1239名,覆盖全区34个乡镇(街道)、244个村(社区),实现村村都有5名以上“法律明白人”。他们每天穿梭于大街小巷、农家院坝,承担着收集社情民意、宣传法律政策、调解矛盾纠纷、引导法律服务等责任,在金山大地播撒法治种子,助推法治乡村建设。

南川区严格选人标准,细化底线要求,明确规定有违法乱纪行为等不适合担任“法律明白人”的,一律不纳入遴选范围。南川区司法局会同区委政法委、人

民法院、人民检察院、公安局等部门,对“法律明白人”初选人选进行联审联排,坚决把“不合适”人员挡在门外。

为提升“法律明白人”的任职素养,南川区开展了统一规范培训。在培训前,统一培训提纲,流程,以满足“法律明白人”日常“实战”需要为出发点,量身定制培训讲稿和课件;培训中,同步安排现场交流、观摩法治实践基地等活动;培训后,对经培训考核合格的“法律明白人”现场颁发徽章、证书。

“为确保培训质效,我们一方面组建高质量培训讲师团,组织系统内具有基层工作经历且长期从事司法行政业务的处级以上领导干部组成讲师团,下沉到各乡镇

(街道)开展初任培训;另一方面,分片区开展集中培训,根据乡镇规模大小、村(社区)数量,在全区举办“法律明白人”任前培训班19场,参训率达98%。”南川区司法局相关负责人告诉《法治日报》记者。

此外,南川区司法局还吸纳优秀的“法律明白人”加入人民调解员、法治观察员等队伍,开展收集社情民意、调解矛盾纠纷、辅助基层社会治理等工作。

“法律明白人”培育工程实施至今,南川区“法律明白人”共接受群众法律咨询3.4万余人次,参与矛盾纠纷调处3610件,部分“法律明白人”协助村(社区)进一步完善了村规民约及其他村级自治机制,助力打通基层治理“最后一公里”。

广西商会去年调解案件两千余件

搭建调解平台多元化化解涉企纠纷

本报讯 记者马艳 近年来,广西推动新时代“枫桥经验”向民营经济领域深化拓展,全区各级工商联、人民法院、司法行政机关和人力资源社会保障等部门紧密协作,扎实开展商会调解培育培优和“万所联万会”活动,为化解涉企商事纠纷,推动民营经济高质量发展作出了积极贡献。去年广西商会调解案件2200多件,调解成功率高达81.4%。

自治区工商联与自治区高级人民法院、司法厅、人力资源社会保障厅等部门联合印发《关于发挥商会调解优势 推进民营经济领域纠纷多元化化解机制建设的实施意见》《关于推进商会人民调解工作的实施意见》《关于进一步加强劳动争议预防协商和多元调解工作的实施意见》等文件,积极争取各级党委、政府高度重视商会调解培育培优工作,组织动员律师事务所与工商联所属商会和基层组织建立合作机制,加强普法宣传,健全民营企业劳动争议风险监测预警制度,推动实现商会调解与各类调解有效衔接。

针对不同商会的行业性特色、地域性特点和成长性要求,广西建立商会人民调解等各类商会调解组织282家,数量排在全国前列。

按照政治素质强、业务水平高、工作作风实的要求,广西从商会负责人、企业经营者、行业专家和律师等社会人士中选聘755名商会调解员,并将商会调解员纳入全区人民调解、劳动争议调解业务培训范畴,进一步提升其业务能力水平。

此外,商会调解组织有序、规范、健康发展,建立“商会民商事调解对接中心”“云享法庭”“涉企纠纷诉调对接中心”“劳动争议多元调解中心”等调解平台升级版,有力推动实现涉企纠纷一站式多元化化解。

据介绍,广西推动111个县(市、区)工商联、1600多家工商联所属商会与880多家律师事务所,在信息沟通、人员融通、业务联通上加强联系合作,制定律师服务工作站管理办法,支持律师在商会设立服务站点,同时针对县区律师资源发展不平衡问题,采取全区统筹统筹方式建立流动式服务站点,确保法律服务工作全覆盖。

目前,广西共组织律师参与商会调解820多次,开展“法律三进”“法治体检”等活动1790多次,梳理法律风险点860多个,对症下药开具“处方”,助力民营企业经营管理机制不断完善,商会调解矛盾纠纷的重要渠道作用日益凸显。



3月7日,贵州省黔西市司法局文峰司法所工作人员走进塔山社区易地搬迁点开展妇女权益保护法治宣传活动。

本报通讯员 周圳超 摄

劳务起纠纷 法援来解忧

陕西省泾阳县12348公共法律服务热线案例

12348咨询台

我家住陕西省咸阳市泾阳县兴隆镇蔣庄村,2021年11月,我经朋友介绍在李某处驾驶运输天然气车辆,双方约定每月工资12000元,每月月底付清。

2021年12月9日,我在上班一个月零11天后回家中无事无法继续上班,经双方结算后,李某应向我支付16600元工资,李某当场向我支付13600元工资,剩余3000元以资金紧缺为由未支付。我向李某催要,李某一直以各种理由推脱拒不支付,请问这种情况我该怎么办?

咨询人:务工人员詹某

2022年初,我接到詹某的来电,在听取其陈述并耐心询问案件具体细节后,了解到李某一直拒绝接听詹某电话,詹某也不清楚李某详细的居住地

址,另外李某未向詹某出具工资欠条,双方也没有签订合同。我告知詹某本案有两个关键点,一是无法联系被告,存在诉讼文书送达困难;二是依据《最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定》,原告负有举证存在劳务关系并有欠薪事实的责任。

随后,詹某在泾阳县法律援助中心申请法律援助,经中心审核其符合援助条件并指派我承办此案。针对本案的两个关键点,我给詹某提供了如下法律意见:首先,通过电话、微信继续联系李某,并收集存在劳务关系及欠薪的证据。其次,依据民事诉讼法的相关规定,如果进入法院诉讼程序就可以通过法院的电子平台送达相关诉讼文书。

劳务纠纷是经济社会中较为常见的纠纷,劳务纠纷的发生,不仅使正常的劳动关系得不到维护,还会使劳动者的合法权益受到损害,不利于社会稳定。因此,本着缓释社会冲突、协调不同群体间利益

关系、促进社会和谐的原则,法律援助律师应积极进行专业解答并及时跟进,为咨询人提供必要的法律帮助,有效维护好群众合法权益。

解答人:泾阳县12348公共法律服务热线平台接线人员高念念

办理结果:

接到该案件后,代理人积极准备相关诉讼材料,并多次和办案法官联系,在被告拒绝接听电话、诉讼文书直接送达困难情况下,最后成功电子送达了开庭传票。

开庭当日,被告仍未到庭,法庭进行了缺席审理。人民法院判决结果出来之前,代理人通过多方努力终于电话联系上了被告,通过耐心沟通和调解,最终被告李某认可欠薪事实,并通过微信立即转账支付原告詹某劳务费3000元。随后,原告撤回起诉,该案以调解方式结案。

本报记者 孙立昊洋 整理

本报记者 张国强 本报通讯员 姜虹羽 姜海峰

实现从“有形覆盖”到“有效覆盖”

沈阳深化“一社区(村)一法律顾问”工作

“感谢律师帮助维权,我们多年的问题即将得到解决”。近日,辽宁省沈阳市新民市梁山镇北荒村村集体与某移动公司发生纠纷,村里的顾问律师提供了法律援助,即将通过诉讼方式使北荒村集体的权益得到维护。

专业律师帮衬电打官司,正是沈阳市开展“一社区(村)一法律顾问”工作的一个缩影。

公共法律服务提质增效

为进一步加强新时代基层法治建设,夯实基层治理根基,2021年起,沈阳市在全市重新组织部署开展“一社区(村)一法律顾问”工作。

为此,沈阳市司法局制定了一系列具体规定,落实到“选聘条件、工作规范、经费保障、考核评估”等各个环节,打通服务群众的“最后一公里”,确保公共法律服务落地生根,开花结果。

针对“一社区(村)一法律顾问”活动推进中存在的问题,沈阳市及时将法治讲座、现场服务等纳入服务“打卡”内容,采取“一社区(村)一顾问,一顾问一日志”方式,对法律顾问进行百分制考核,确定评价等级,将考核结果作为评价律师事务所和律师的重要参考,推动法律顾问服务逐渐由“你问我顾”向“主动服务”转变。

“被选任为社区(村)法律顾问,既是政治任务,更是民生服务,是律师的光荣社会责任。”沈阳市律师协会会长孙长江与律协班子成员带头,全市3800多名律师积极报名参加,全市所有社区(村)法律顾问从“有形覆盖”成功实现“有效覆盖”。

据了解,截至目前,全市2400多个行政社区(村)实现了基层法律顾问全覆盖、全到位。仅2022年,全市就有252家律师事务所、1300余名律师参与,为社区(村)治理提供法律意见3000多件,为群众提供法律援助700余件,参与矛盾纠纷排查化解工作1000多件。

依法扶助民生解难题

立足公益,扶助民生,是“一社区(村)一法律顾问”工作的主责主线。沈阳市司法局围绕社区(村)群众最关心、最直接、最现实的问题,通过法律咨询、纠纷调解、法律知识宣讲、提供法律援助和帮助等方式,打出一套依法扶助民生的“组合拳”,随事制宜,切实解决实际问题,化解矛盾纠纷。

普法盯焦点。外出务工维权是村民涉法的重要问题之一。

辽宁同方律师事务所律师在帮助村民争取合法权益的同时,从劳务派遣与实际用工单位的工商信息入手,指导村民学会收集、保存有关确认劳动关系、工资标准、加班加点等相关证据,做好职业病的防治与认定,工伤申请与赔偿等方面的劳动维权,多次为村民开有关女性职工特殊保护规定及劳动者维权程序性规定的普法宣传,无偿为村民代理工伤维权诉讼案件,为老百姓在就业过程中遇到的法律难题提供法律支持及援助。

服务盯重点。法律顾问进村屯实施以来,真正实现了法律顾问服务群众“零距离”,提高了法律援助知晓率和群众受益率。

皇姑区新南社区78岁居民马某,于2016年6月某日骑自行车与毛某碰撞,被认定承担全部责任。受害人毛某虽未进行伤残鉴定,但先后次起诉主张人身损害赔偿,马某古稀之年诉累缠身,几近崩溃。北京德和衡(沈阳)律师事务所律师阴秀文作为社区法律顾问,通过深入的法理分析和耐心沟通,终于促成双方在2022年第8次诉讼前达成一致,调解结案。老人紧紧握住阴秀文的手说:“太谢谢你了,终于让我安心了。”

基层法治宣传接地气

在法治宣传上,考虑社区居民特别是村民的接受程度,包村律师们注意运用群众听得懂的语言,能理解的方式,讲解与日常生活息息相关的法律知识,解答群众在生产生活中遇到的实际法律问题,进一步引导群众积极学法、用法,通过法律途径维护自身合法权益。

在皇姑区三台子街道牡丹社区,社区工作人员提到来自辽宁龙格律师事务所的法律顾问黄紫霄就会竖大拇指:“黄律师真是我们社区的好法律顾问,社区管理都倚重她,大事小情都麻烦她。”为提供更加便捷及时的服务,黄紫霄还被拉进社区微信群,成为居(村)民身边的法律专家。

“一社区(村)一法律顾问”工作开展以来,各法律援助充分运用自身专业素养和技能,积极开展精准普法,通过开展法治讲座、宣讲法治故事、发放法治宣传材料等形式,使法治观念深入人心。同时,注重线上线下相结合,积极利用法律顾问微信群等形式,开展普法活动1100余场次,覆盖群众10余万人。