



# 湖北全力推动公共法律服务提质增效 从“有没有”向“好不好”转变

□ 本报记者 刘欢 刘志月

“员工为何会申请劳动仲裁或提起诉讼?” “企业如何规范用工,防范潜在风险?”

8月14日上午,湖北武汉斗转科技园,湖北惠风和律师事务所为园区企业代表讲授企业用工规范和风险防范注意事项。

2022年6月,武汉市武昌区司法局在斗转科技园挂牌成立武昌区法治惠企便民服务中心,组建公共法律服务团队,为园区企业和职工提供法治宣传、法律咨询、法律援助、公证等“一站式”法律服务。

近年来,湖北省司法行政部门创新公共法律服务内容、形式和供给模式,加快整合优化各类法律服务资源,推动公共法律服务从“有没有”向“好不好”转变,精准惠企便民“更走心”。

## 从“等你上门”到“送法上门”

“李所长,你帮帮我……” 看到迎面走来的司法所所长,老太太立马上前求助。原来,老太太的两个儿子不愿承担赡养义务,要将她送到养老院。

经李所长释法说理,批评教育,两个儿子认识到错误,将母亲接回家……

8月14日,华中小龟山金融文化公园,武昌区司法局干警自编自导自演的情景剧《大篷车开进群众心坎里》精彩上演。

舞台外,一个个法律服务窗口依次排开,政法干警、普法讲师、执业律师、法治志愿者和“法律明白人”等纷纷到场,为群众提供纠纷调解、法律援助、行政复议、公证等各类服务。这是武昌区公共法律服务“大篷车”的第50场活动。

2022年5月,武昌区在湖北省首创公共法律服务“大篷车”形式,以公共法律服务“大篷车”——百居千家万户行系列活动为牵引,精心整合辖区优质法律资源和司法行政职能,打造“流动的司法局”。

“大篷车”的运行模式是“6+N”模式。武昌区司法局局长付卫东解释说,“6”指的是聚合普法、法援、调解、律师、复议、公证六大司法行政职能,“N”指的是联动辖区N个职能部门共同参与,坚持每周集中半天为辖区企业、群众提供“一站式”“订单式”“套餐式”法律服务,让企业、群众在家门口就能享受到高效便捷的法律服务。

一年多来,武昌区已有50余家单位参与到“大篷车”活动中,发放各类宣传资料8万余份,解答各类咨询2万余人次,惠及企业和群众50余万人。

近年来,湖北省司法行政机关打破传统窗口服务,坐堂办公的固有模式,将服务阵地从办公室搬到街头巷尾,变“你进门”为“我上门”,及时将服务送到群众家门口,心坎上。

在法律服务资源相对稀缺的农村地区,湖北省持续深入实施“乡村振兴 法治同行”专项活动,开展“法援乡村惠民”“公证进乡村”“百家鉴定机构进农村”等活动,鼓励各地依托公共法律服务实体平台,开展面向农村偏远地区的流动公共法律服务,更好地满足乡村群众多层次、多样化公共法律服务需求。

## 从“纵向贯通”到“横向联动”

临近晌午,送走夏女士,邹英子舒了口气,这是她上午接待的第三位法律援助申请人。夏女士无故遭单位辞退,原单位未与她签订

劳动合同,也没为她交社保。夏女士来到武汉市洪山区公共法律服务中心,法律援助律师邹英子为她指明维权路径,她满意而去。

“如果来访群众符合法律援助条件,我们就提供法律援助;有些群众路途比较远,来往不方便,我们就联系社区律师,就近提供帮助。”邹英子介绍说,洪山区在发挥司法中心“龙头引领”作用的同时,充分发挥社区律师优势,为群众提供家门口的服务。

近年来,湖北省司法系统持续优化公共法律服务,全省103个县(市、区),1255个乡镇(街道)实现公共法律服务中心(站)全覆盖,村(居)法律顾问和微信服务群覆盖率均达100%。

以地处鄂西山区的恩施市为例,该市建立1个市级公共法律服务中心,19个乡镇(镇、办、处)公共法律服务工作站,215个村(居)公共法律服务工作室,在产业园区、商圈、景区建立7个公共法律服务工作站(室),形成“全面覆盖、无处不在”的三级公共法律服务体系。

推动公共法律服务纵向贯通的同时,不断加强横向联动。武汉市司法局联合人社、退役军人事务部门建立法律服务协作机制,实现市、区劳动人事争议调解仲裁法律援助,退役军人法律服务工作站全覆盖,该市先后在法院、检察院、公安等办案机关,人社、信访等职能部门,社会团体组织、监管场所等单位设立法律援助工作站349个。

据统计,2017年以来,湖北律师共办理法律援助166万件,参与信访接待处理92万件,参与各类律师调解3.8万件,参与城管执法0.3万件,为老年人、妇女、未成年人、农民工、残疾人等群体提供免费法律服务27.4万余件。

## 从“群众跑腿”到“数据跑路”

“法治自助超市很便捷,可以根据需求,享受24小时法律帮助,不出门就能与全国4万多名律师连线通话,现场咨询……”

说起法治自助超市体验,十堰市郧西县关防乡个体业主宋政山赞不绝口。因一人股分纠纷,宋政山苦恼许久。不久前,在朋友的推荐下,他前往沙沟村法治自助超市,现场与律师视频连线咨询,找到了解决办法。今年初,郧西县关防乡在司法局大力支持下,投资20多万元在沙沟村景区建起十堰市首个法治自助超市,真正实现“数据多跑路,群众少跑腿”。

为满足人民群众对公共法律服务的新期待,新要求,湖北省在做强公共法律服务平台的同时,不断创新公共法律服务供给模式,让优质公共法律服务突破时间与空间限制。

武汉市司法局依托嵌入“武汉微邻里”的“武汉社区矛盾纠纷化解系统”,组织全市1500余名村(居)法律顾问入驻,2022年线上提供法律咨询服务8.5万余件次,响应率100%。

“我们在线回复时不一定讲得很详细,但只要第一时间回复,就能给居民安全感,让他们有了解决问题的方向。”湖北涛安律师事务所合伙人陈琨说。

黄冈市司法局上线“黄冈市公共法律服务小程序”,集成法律咨询、法律资讯、普法宣传等多项功能,业务办理功能涵盖法律援助、人民调解、公证服务、律师管理、司法鉴定、行政复议、仲裁等法律服务。

在黄冈,群众只需用手机微信扫一扫,即可随时获得免费、高效、精准的法律咨询和指引服务。

# 「全天候」守护「零距离」服务 内蒙古推进「万名律师进乡村」活动走深走实

□ 本报记者 史万森 常煜 □ 本报见习记者 郭君怡

为助力乡村振兴,优化营商环境,解决农牧区法律资源不足的问题,巩固“万名律师进乡村”活动成效,内蒙古自治区司法厅近日印发《内蒙古自治区“万名律师进乡村”活动常态化工作制度》,通过完善工作机制,规范服务流程,全程监督指导等方式,进一步拓宽法律服务覆盖面,促进法律服务提质增效,将“万名律师进乡村”打造成自治区公益法律服务金色品牌。

“万名律师进乡村”活动自2022年初开展以来,全区共830余家律师事务所参与,参与律师达13102人次,已开展活动的村11034个,占全区村的96%。设立律师联系点3856个,签订法律服务协议4639份,建立“双结对”关系4291对,受益群众达40万余人。

包头市兴胜镇有一开发建设历时10年有余的某小区项目,迟迟不能交付安置房,村民多次上访未果。去年由包头市司法局牵头,内蒙古圣凯达律师事务所积极与政府相关部门、项目开发商进行沟通协商,最终促成村民与该项目开发商达成一致并签订协议,168户成功领取房屋钥匙,长达八年的信访案件得到化解。着力解决群众急难愁盼,全力满足群众法律服务需求,正是开展“万名律师进乡村”活动的初衷。

《法治日报》记者了解到,自治区各盟市司法局牵头,联合律师事务所围绕入学就医、婚姻家庭、征地拆迁、土地权属等群众经常遇到的法律问题,进一步拓宽法律服务覆盖面,提高法律服务质量和效率,并在人口相对集中的区域设置了“普法宣传摊位”,在各乡镇、村治理重点环节组织开展发放普法宣传资料,观看普法视频,现场解答法律问题等活动。

律师事务所每年要在接受帮扶的嘎查(村)实地开展法律服务活动,至少集中举办4场涉农牧法律咨询,参与3次乡村人民调解委员会主导的疑难复杂矛盾纠纷化解,办理1件涉农牧法律援助案件,开办4场“乡村振兴法治课堂”以及服务乡村换届选举。目前1.3万个村(居)实现法律顾问全覆盖。

此外,全区还建立了律师事务所、律师与村委会的联系帮扶机制,通过设立联系点、签订法律服务协议等方式开展法律服务活动。截至目前,全区律师事务所、律师活动参与率均达到92%以上,为基层农牧民提供法律服务39684次,举办涉农牧法律咨询7778场,切实把矛盾纠纷化解在基层,群众多层次、全方位法律服务需求得到进一步满足。

“非常感谢律师的到来,给我们企业在法治方面查漏补缺,降低了经营风险……”冀蒙天然气供应有限公司一位负责人向记者讲述时难掩感激之情。2022年3月,内蒙古那日律师事务所的律师来到冀蒙天然气供应有限公司,应企业需求为其讲解企业经营中涉合同管理、招标投标、诉讼仲裁等方面的相关法律知识,律师一方面从司法实践的角度提示企业如何在生产经营中防范和控制法律风险,及时化解生产经营中存在的法律问题;另一方面还结合办理的案件,促进企业建章立制,完善内部工作机制,防范类似案件发生,切实将“企业有事找上门”变为“律师服务送上门”。

据悉,为提升法治助企护企惠企质效,自治区司法厅“万名律师进乡村”活动启动以来,各盟市司法局组织律师事务所、律师,深入企业开展支持民营企业发展的方针政策及法律法规知识宣讲活动,增强企业运用法律维权和防范经营风险的意识。

自治区司法厅充分运用“两微一端”等新媒体平台,开展法律法规、政策解读、典型案例剖析等宣传服务,并探索运用信息化手段为民营企业提供诉讼风险分析、法律风险评估、“法治体检”报告等服务,推动法律保护关口前移。

目前,全区共组织律师深入企业5100余家,举办专题讲座1514场,开展法治体检4689次,为民营企业发展提供法律服务15214次,切实帮助民营企业预防和化解法律风险,优化农牧区企业营商环境。

# 无民事行为能力人欠钱不还怎么办 济南市12348公共法律服务热线案例

## 12348咨询台

2023年4月,我在上班时接到了某网贷平台的催款电话,对方询问我是否认识于某,称于某在该平台的欠款已逾期,目前联系不到本人,留给平台的紧急联系人是我。

我和于某是高中同学,那时候关系很好,后来在不同城市上大学,距离挺远,所以渐渐联系少了,但偶尔也会打个电话或者过年回家的时候一起聚聚。他喜欢打游戏,会经常充值购买游戏皮肤或者装备,有时候还会通宵“做任务”,我在大学期间就陆陆续续借给他差不多1000元,后来毕业了又借给他2000元左右,一共3000元。我有转账记录和聊天记录,后来很长一段时间给他打电话都没人接,微信也不回。

接到催款电话后我询问其他同学有没有跟于某联系过,后来打听到他患有精神障碍,目前正在医院接受治疗,我想问问,我能起诉他要回欠款吗?

咨询人:山东省济南市市民李先生

今年4月的一天,我接到市民李先生的来电咨询,电话中他略显无奈,称自己的钱目前没能要回来,还接到了网贷平台的电话,沟通后,了解到李先生作为债权人,担心因对方身份为无民事行为能力人,导致无法要回欠款。

针对李先生的担忧,我认为能否要回欠款与对方的行为能力无关,而是需要先搞清楚本案转账记录、聊天内容和诉讼时效的问题。本案涉及金额不大,诉讼成本较高,可优先考虑找到于某家人索要欠款。

我建议李先生根据以下思路进行维权:首先需整理借款之前的聊天记录,明确聊天内容所涉及的借款金额,与转账记录相对应计算出一个准确的金额,再看约定的还款时间是不是已经超过三年的诉讼时效,这期间有没有行为致使诉讼时效中断,已超过诉讼时效的部分如果进入诉讼程序,对方有可能会以此为由主张不返还。

最后,如果于某的监护人坚持不予返还,可将于某及其监护人作为共同被告向法院提起诉讼,要求对方返还借款。即便于某是在处于无民事行为能力人的状态下进行借款,双方借款合同虽然无效,但仍可以不当得利为由主张对方返还。

解答人:济南市12348公共法律服务热线律师、山东崇耀律师事务所律师李文娜

办理结果:李先生在和热线律师沟通后,了解了向对方主张还款的注意事项,也掌握了用法律方法解决借贷纠纷的基本思路,表示将依法解决本次借贷纠纷。

目前,李先生按照律师给出的思路和建议,已经通过协商方式成功向于某的监护人要回借款,并于近日专门向济南市12348公共法律服务热线平台打来电话,对李文娜律师给予称赞。

本报记者 梁平妮 本报通讯员 王岩 整理



图① 8月12日,河北省迁安市司法局在人民广场开展“法援惠民 关爱未成年”法律援助志愿服务活动。 本报通讯员 杨浩战 摄

图② 8月22日,广东省工商联、广东省司法厅联合在梅州市举办以“强化风险防范 依法护企促发展”为主题的2023年广东非公有制经济组织法律宣传月第四期巡讲活动。图为律师现场解答民营企业提出的法律问题。 本报通讯员 刘洪群 摄

## 周口整合资源打造惠民前沿阵地

# 让群众切实感受到法律服务就在身边

□ 本报记者 赵红旗

“公共法律服务中心来了个智能机器人,有啥法律问题,问问机器人就行,真方便!”在河南省周口市公共法律服务中心,前来办事的群众一见到AI智能机器人,就忍不住与其“交流”,看看其“法律水平高不高”。

“2022年,我市对市公共法律服务中心进行升级,办公场所面积扩展至1000多平方米,不仅引进了AI智能机器人,服务事项也在原来的基础上增加了仲裁、人民调解、司法鉴定等项目,服务水平和便民举措得到了提升和落实,法律服务集聚效应有效发挥,让人民群众切实感受到‘法律服务就在身边’。”近日,周口市司法局局长孔德高向《法治日报》记者介绍说。

## 服务平台规范运行

周口市商水县固墙镇村民王某在县城某公司打工期间受伤,其家属向商水县东城街道公共法律服务工作站求助后,工作站迅速派人了解情况,与该公司负责人沟通协调,促成双方达成调解协

议,该公司一次性赔偿王某各项费用36万元。拿到钱后,王某夫妇专程向东城街道法律服务工作站工作人员表达谢意:“咱这公共法律服务工作站真是为群众服务的前沿阵地啊!处理问题又快又好!”

“我们全面快速推进市县乡三级公共法律服务体系建设。”孔德高说,周口市委、市政府高度重视公共法律服务体系建设,将此项工作纳入“十四五”发展规划,出台《周口市关于加快推进公共法律服务体系建设实施方案》,对“十四五”时期主要目标作出规划。

截至目前,周口市建成市级公共法律服务中心1个,县级公共法律服务中心10个,乡镇全部建立公共法律服务站,村居公共法律服务室实现全覆盖,达到“机构规范、管理规范、服务规范”标准。

周口市司法局立足“法律事务咨询、矛盾纠纷化解、困难群众维权、法律服务指引和提供”的平台建设功能定位,使资源进一步得到整合。

据介绍,周口市司法局制定各业务服务规范体系,整合平台进驻业务部门的现有工作职责、业务办理规则等,统一业务规范,明确办理流程,做到权责明晰、规程明确;建立来信来访接待、解答咨询、受理申请、登记归档、投诉处理等工作规范,打造全流程服务;强化各级平台与法律援助机构、法律服务机构、人民调解组织以及已有业务系统的衔接,确保统筹推进工作落

地见效。与此同时,周口市三级公共法律服务实行事项清单制,一次性告知、公示制度和首问负责制,将公共法律服务纳入爱民承诺服务事项,根据群众需求不断完善便民利民举措。

## 业务水平提档升级

“我们在县公共法律服务中心整合了人民调解、法律援助、法律咨询、公证业务等服务窗口,为群众提供‘一站式’公共法律服务和专业性矛盾纠纷化解服务。”鹿邑县司法局相关负责人介绍说,“随着法律服务的提档升级,为辖区群众提供便捷式法律服务已成为现实。目前,县、乡、村三级公共法律服务平台已全部建成,565个村(居)已全部入驻法律顾问。”

周口市司法局从完善基础建设、优化服务产品、提升队伍素质方面着手,积极开展公共法律服务示范点创建活动,进一步规范实体平台服务场所,办公设施、外观标识、服务流程,推动全市公共法律服务实体平台建设提档升级,并指导各级平台做好公共法律服务工作的相关数据统计和汇总上报工作,及时总结工作成效,研究解决存在的问题,下达督察意见书,督促问题整改到位,提升工作质效。

据了解,2020年以来,全市各级实体平台接受法律咨询59762人次;办理公证32582件,仲裁

1063件,办理司法鉴定37567件;批准法律援助案件29266件,其中刑事案件24774件,民事案件4465件,行政案件27件。此外,周口市12348公共法律服务热线共接听解答法律咨询75175人次,充分发挥了公共法律服务热线平台的优势,让群众在线上全天候享受高质量、零距离的法律咨询服务。

## 人才队伍发展壮大

4月7日至5月5日,项城市妇联联合举办“巾帼法律明白人”培训班22期,培训人数达2000余人,培训主要围绕土地承包、宅基地使用、婚姻家庭、物权等农村常见案例进行分析,现场气氛热烈。

如今,周口市已培育28669名“法律明白人”,他们活跃在群众身边,当好法律法规“讲解员”、矛盾纠纷“调解员”、法律援助“联络员”,为平安建设注入活力。

周口市司法局全面整合人民调解员、网格员、普法志愿者、“法律明白人”等工作力量,将普法教育、纠纷调处、法律咨询等服务送到“家门口”,并借助星级司法所创建提升公共法律服务站的服务效能。截至目前,全市共建成“枫桥式”司法所7个,五星规范化司法所87个,四星规范化司法所97个,成为基层公共法律服务的重要平台。

“公共法律服务在维护基层社会稳定方面的重要作用得到充分发挥,法治为民实效得到切实提升。”周口市副市长张元明说。