



一通电话解开群众心中疙瘩

青海全力打造便捷高效普惠公共法律服务体系

□ 本报记者 徐鹤

青海省位于青藏高原，面积72万平方公里，平均海拔3000米以上，常住人口592万余人。面对地广人稀、高寒缺氧的客观实际和民族地区、欠发达地区的特殊省情，如何让广大城区居民和农牧区群众享受到便捷高效、均等普惠的公共法律服务？

近年来，青海省司法厅因地制宜进行了一系列探索和创新，加强顶层设计，健全法律服务网络，拓展服务领域，创新方式方法，完善体制机制，提高服务质量，全力打造便捷高效普惠公共法律服务体系，给越来越多的群众送上法治温暖。

搭建平台

3月21日，青海12348公共法律服务热线一体化呼叫中心的电话铃声骤然响起。电话那头，藏族群众多某焦急地咨询女儿的离婚问题。

虽然多某说着一口藏语，却难不倒12348公共法律服务热线藏汉双语律师斗白。斗白耐心地倾听后，将法律规定用通俗的话进行了解释，多某听后豁然开朗，知道了下一步该怎么做，对斗白连连表示感谢。

一通电话，解开了群众心中的疙瘩。让群众享受高效便捷的法律服务，搭建起便民利民的三大平台至关重要。目前，青海已实现省、市、州、县(区、市、行委)、乡镇、村(社区)五级公共法律服务实体平台全覆盖，并加强规范化建设，实现功能区划分合理、服务职能明确、专业化人员满足岗位需求。同时，青海持续打造以12348青海法网为核心，拓展城市、农村、牧区二级法网，集App、智慧终端等多种服务端口为一体的公共法律服务网络。

针对公共法律服务资源总量少，地区、城乡

之间差距较大的现实，青海省司法厅统筹建设了青海12348公共法律服务热线一体化呼叫中心，将省市县三级应用模式升级为全省统一呼叫、集中服务、一体运行新模式，集法律咨询、法律援助、人民调解、公证、司法鉴定等全方位服务于一体，为群众提供“7×24小时”全天候法律服务。自2021年青海12348公共法律服务热线一体化呼叫中心建成以来，累计解答法律咨询14.4万人次，月均服务量从不足2000通升至5000余通。

为满足藏族群众法律服务需求，青海省司法厅从全省遴选了藏汉双语律师组成服务团队，开通运行并不断优化藏汉双语法网，在青海12348公共法律服务热线平台设立藏汉双语法律服务实体座席，确保藏族群众的法律问题得到及时解答。

推进现代公共法律服务体系建设，人才、经费、组织机构的支撑和保障非常重要。在人才培养方面，青海创新民族地区法律服务人才培养模式，遴选六个民族自治州中懂藏语的优秀人才，参加全省“双语”法律服务人才强化班。近年来共为六州培养专业法律人才157人。

优化服务

“为群众提供便捷高效、均等普惠的公共法律服务，还需要‘苦练内功’，采取一系列扎实措施，让各项法律服务更加便民、利民、惠民。”青海省司法厅党组成员、援青办主任李曼说。

在法律援助方面，青海连续两年将“为经济困难公民和符合法定条件的其他当事人无偿提供必要的、符合标准的法律援助，支持办理法律援助案件”纳入省委、省政府便民惠民工程。省司法厅将零就业家庭、留守儿童、孤儿列为法律援助重点对象，将涉及妇女儿童的劳动保障、婚姻家庭、教育医疗等事项纳入法律援助补充事

项范围，持续开展“法援惠民生”系列活动，扩大法律援助影响力。

围绕中心服务大局，成立军人军属、涉法涉诉信访、生态环境保护、民营企业、“一带一路”等法律服务团队；组建8个民营企业法律服务团开展“法治体检”活动……青海优化整合律师服务资源，服务经济社会高质量发展。面对律师人数少且分布不均衡的现状，青海加强边远地区公共法律服务建设，积极对接“1+1”中国法律援助志愿者行动，同时在缺少律师的县发展基层法律服务工作者队伍，实现律师服务有效覆盖。

没有公证员，如何提供公证服务？青海鼓励引导西宁地区公证机构远程网络帮扶无公证员县开展公证业务，并在临近县城采取巡回、预约、上门办证，依托乡镇司法所建立公证联络服务点等方式，实现全省公证服务资源全覆盖。

海东打造的预防化解“拉面人”外出从业纠纷工作法，为18万海东籍拉面人在省外经营务工保驾护航，稳固了“拉面经济”发展根基，被评为全国“枫桥式工作法”。近年来，青海坚持和发展新时代“枫桥经验”，积极打造专业化、职业化人民调解员队伍，推动品牌调解室建设，将调解组织规范化建设比率纳入年度工作重点，推动“枫桥经验”在青海“开花结果”。

同时，针对无司法鉴定机构的市州，青海派遣西宁市4家司法鉴定机构进驻开展服务，青海还在12348青海法网设置仲裁服务专区，在12348公共法律服务热线增加仲裁服务指引，对于重点民生行业领域仲裁费用。

六个转变

在3月底举办的全国“法律明白人”示范培训班上，西宁市城东区韵家口镇曹家村党委

书记尚国强作为全省“法律明白人”代表参加培训并作交流发言。

“长期工作在基层，打交道最多的就是老百姓，作为‘法律明白人’，不仅要提升自身能力水平，更要学会如何真正为村民化解矛盾、解决难题，带动村民尊法守法用法。”长期的调解工作，让尚国强深刻感受到了“法律明白人”在基层法治建设中的作用。

李曼介绍说，为推动公共法律服务提档升级，青海实现了“六个转变”，即从不平衡不充分的法治宣传，法律服务向各族群众普惠均等转变，从传统的街头宣传向智能精准的网上宣传、咨询、律师服务转变，从繁琐复杂的系统准入形式向便捷高效共享转变，从一时一事的法治宣传，法律服务向全覆盖、全时空的法律服务网络转变，从政府单一服务向整合社会资源全方位开展法律服务转变，从事后法律援助向事前法律服务保障转变。

“法律明白人”培养工程是青海推进普法与依法治理有机融合，实现法治宣传普惠均等的重要内容。青海深入开展“1名村(居)法律顾问+N名法律明白人”行动，抓好“法律明白人”网建设，让他们在基层法治建设中发挥重要作用。此外，青海将5月作为“美好生活·民法典相伴”主题宣传月，开展形式多样的法治宣传活动。

为实实现事后法律援助向事前法律服务保障转变，青海省八部门联合印发法律援助经济困难证明告知承诺制实施办法，实现法律援助审批由“减证便民”变为“无证便民”，提升了群众的法律援助获得感。

李曼表示，下一步将抓好现代公共法律服务体系重点任务落实，结合青海实际，创新服务方式和实践路径，让广大群众的法律服务获得感更加充实。

□ 本报记者 徐伟伦

“一通电话，要来了公证管家的微信号，管家对材料准备和注意事项予以了详细指导，约好时间上午提交材料，下班时顺路就去服务点拿到了公证书，管家式服务实至名归。”张女士对新开的北京正阳公证处CBD便民企服点工作称赞有加。

这样的管家式服务，正是北京持续打造“半小时公证服务圈”的生动写照。近年来，北京市司法局持续推出多项公证便民惠民新政策，加强公证公益服务的鼓励和引导，推进公证服务均衡性与可及性，以此提升公证服务质效，增强人民群众的法治获得感。其中，“最多跑一次”范围由52项增至185项，基本覆盖了全部公证业务领域；公证机构全面推行“周末不打烊”；通过为中小微企业开辟“绿色通道”，创新海外远程视频公证等措施，助力法治化营商环境建设。

公证服务触手可及

“订立遗嘱的意识非常好，但要注意不同形式的遗嘱在订立时有着不一样的法定要求。”近日，北京市方圆公证处公证员走进社区，为100余名市民提出的关于继承、夫妻婚前财产约定等公证事项问题进行了“一对一”解答。

除了提供公证公益法律服务，方圆公证处于2023年4月正式推出“社区公证服务顾问”服务，通过电话、微信等多种方式为居民提供公证服务，并积极参与辖区矛盾纠纷化解等工作，打通公证服务的“最后一公里”。

据北京市司法局公证工作处负责人介绍，为方便群众就近办理公证，北京近年来全力打造“半小时公证服务圈”，并将公证法律服务咨询全部纳入实体、热线、网络三大平台。同时，通过制定《关于推进公证法律服务均衡化的若干措施》《“大手拉小手”工作实施方案》等，积极推进“社区(村)公证服务顾问”试点工作，由试点公证机构选派公证员联络所在区公共法律服务工作站，中心城区公证机构支援公证资源相对不足的社区(村)公共法律服务工作站。

服务市民的同时，北京市公证行业将“触手可及”的理念践行于涉外法治领域，试点开展海外远程视频公证工作，目前已解答相关咨询4000余件，办理公证业务数百件。

数字赋能减证提速

3月31日上午，北京市东方公证处公证员洪玉准时坐到了接待室里，打开电脑开始了窗口服务工作。

“周末不打烊”让群众不用工作日请假，节假日就能办公证，对于老年人、残疾人等群体及有需求的相关企业，我们也会提供上门服务。”洪玉说，以前用电脑更多是保存群众的办事档案，如今它是让群众少跑腿的利器。

在东方公证处承办的一起继承公证业务中，外省市的黄阿姨因年代久远，已记不清父母单位的名称，也不知道父母的人事档案存放在何处。“提供被继承人的人事档案信息，是办理公证的必要流程，可现实中类似黄阿姨这样的情况不在少数。”东方公证处相关负责人告诉《法治日报》记者，对此，他们积极与公安、民政等部门建立信息共享机制，在办理黄阿姨的公证事项期间正是借助相关数据平台获取到了被继承人工作单位、有无再婚史等相关信息，以此为基础为黄阿姨出具了公证书。

“让群众办事更舒心，正是北京市司法局推动改革创新的核心目标。”北京市司法局公证工作处负责人说，目前北京市24家公证机构已全面推行公证服务“周末不打烊”，切实解决群众节假日办理公证难的问题。在提速便民方面，各公证机构对学历、学位等部分法律关系简单、事实清楚、无争议的公证事项，办理时间已由15个工作日缩短至5个工作日。

据介绍，近年来北京公证行业陆续推出核减证明材料清单、有关公证事项“一网通办”、减免特殊群体公证费用、缩短办证时间等为民办办实事170余项；明确提出，凡是能够通过个人有效证照证明和部门之间信息共享核验的证明材料，不让当事人重复提供；在原有92类259项公证事项所需证明材料清单基础上，对41项进行规范表述，核减66项证明材料，以此减轻群众举证负担。

服务小微企业发展

今年3月，北京市正阳公证处推出的公证管家服务在CBD商业核心区正式启动。因业务拓展需要，某软件公司正准备向德国相关部门提供营业执照、外贸经营备案表等文件的公证。添加公证管家微信，一次性告知相关材料清单，逐一拍照线上预审，提前处理翻译和核实事宜……一系列原本需要在窗口办理的事项，就这样最大限度地实现了线上“预办”。次日一早，软件公司工作人员携带相关材料原件在窗口填写申请材料后，当场就拿到了英文和德文的公证书。

据了解，为积极服务中小微企业，北京市制定出台《公证服务支持中小微企业若干措施》，指导全市公证机构持续推行中小微企业主体身份告知承诺制、服务“首问负责制”、开辟“绿色通道”等一系列服务标准，促进全市中小微企业健康发展。

同时，北京市公证行业积极推动以数据资产为核心的新型知识产权保护工作的改革创新，国信公证处积极参与北京市知识产权公证服务中心建设，方圆公证处与首都版权协会签署“数据资产保护”合作备忘录，全方位做好知识产权公证服务。

在涉外公证领域，北京市充分发挥公证的联通、互信、预防纠纷优势，为数百家公司、科技、能源等企业“一带一路”共建国家在合作开发、投融资等领域提供公证法律服务，近三年共办理涉外公证事项47万件，出具了公共公证书发往180多个国家和地区，助力营造市场化、法治化、国际化的一流营商环境。

对交通事故赔付结果有异议怎么办

吉林省12348公共法律服务热线案例

12348咨询台

2023年，我的父亲驾驶车辆与一辆大车发生碰撞，交警部门判定此次交通事故双方负同等责任。我对交通事故认定有几点疑问，想咨询几个问题：一、双方车辆都有保险，我的父亲受伤后，保险公司鉴定其构成十级伤残，可是我认为父亲的伤情比较严重，对保险公司的鉴定结果及赔付结果不认可，该如何处理？二、我的父亲可以主张哪些赔偿？三、对于赔偿问题一直未和保险公司达成一致，应该怎么办？

咨询人：吉林省长春市市民张女士

2024年1月12日，张女士致电12348公共法律服务热线平台。接通电话后，我耐心倾听了张女士咨询的问题，并进行了详细解答。

首先，对保险公司鉴定结果有异议，张女士可以等父亲出院后，到鉴定机构对伤情重新进行鉴定，根据鉴定机构的结果向保险公司索要赔偿费用。如果保险公司对张女士出具的鉴定结果不认可，在诉讼过程中，也可以向法院提出重新鉴定申请，由法院委托鉴定机构进行鉴定。

此外，在本次交通事故中，张女士的父亲可以主张的费用包含：医疗费、误工费、护理费、交通费、住宿费、营养费、后续治疗或康复费用、残疾赔偿金等，需要注意的是，因为在本次事故中，张女士的父亲和对方法律同等责任，故应先由交强险在责任范围内进行赔偿，对于超出部分各自承担50%。

鉴于张女士目前和保险公司就赔付结果一直未达成共识，我建议张女士可以准备好医院票据等证据材料向事故发生地或保险公司注册地人民法院提起诉讼，要求保险公司对本次交通事故产生的相关费用进行赔偿。

解答人：吉林省12348公共法律服务热线接线律师、吉林策业律师事务所律师张跃男

办理结果：

在12348公共法律服务热线平台值班律师的帮助下，张女士按照其提出的建议，准备好相关材料并通过人民法院提起诉讼，上述问题目前已经得到解决。

本报记者刘中全整理



图① 4月9日，贵州省黔西市司法局联合公安局在金银白茶产业基地，向茶农宣传禁毒、反诈等知识。

本报通讯员 周训超 摄

图② 4月8日，江苏省第10个司法日。镇江市润州区七里甸司法所和南山司法所共同开展“司法日普法惠民”活动，通过普法游戏、案例讲解等形式向群众宣讲民法典，为群众提供法律咨询等服务。

本报通讯员 石玉成 摄



建好需求“供给站”强化有效服务

天津滨海新区推动公共法律服务提质增效

□ 本报记者 张弛 范瑞恒

“继承有遗嘱继承、法定继承等形式，都涉及财产所有权，希望大家谨慎对待。”4月9日，天津市滨海新区胡家园街道佳美苑社区公共法律服务工作室开展了一场关于“遗产继承”的法律知识讲座。讲解人是滨海新区司法局派驻的社区法律顾问宋永娟，受众是3名“法律明白人”与23名老人。

继承权男女平等；自书遗嘱由遗嘱人亲笔书写、签名，注明年、月、日；遗嘱人可以撤回、变更自己所立的遗嘱……认真细致的解答让张阿姨颇为满意：“在网上看相关内容都是一知半解，今天与律师面对面沟通，心里敞亮多了。”

近年来，滨海新区司法局在巩固公共法律服务实体平台全覆盖的基础上，以最大化满足人民群众法治需求，增强人民群众法治获得感为目标，建好需求“供给站”，推进公共法律服务有形服务向有效服务转变。

服务网络全覆盖

“建成1个区公共法律服务中心、20个街镇公共法律服务站、415个村(居)公共法律服务工作室，指导各开发区建立5个公共法律服务中心与54个社区服务工作室。”滨海新区司法局副局长王勇说，这些构建起横向到边、纵向到底的公共法律服务网络，也是滨海新区服务群众“最后一公里”的底气所在。

多元合力解民忧

司法鉴定咨询、医疗纠纷调解、心理咨询、律师咨询、法律援助、仲裁咨询、公证咨询等窗口依次排开，窗口前坐着前来咨询的群众。这是《法治日报》记者4月9日在滨海新区公共法律服务中心看到的场景。

“我丈夫出了车祸，常年卧床，需要申请法律援助。”一对母子在法律援助窗口说出了

自己的来访目的。“是您上午打的电话吧，大概情况我都了解了。”法律援助工作人员董博文认真翻阅当事人带来的材料，“您符合法律援助的条件，马上为您办理手续。”

到区公共法律服务中心申请法律援助并不是唯一的渠道。近年来，滨海新区司法局落实法律援助与公共法律服务对接机制，形成以区中心为依托，各街镇司法所支撑，村(居)联系点为补充的法律援助服务网络。

去年年底，滨海新区某村村民赵某的父亲在交通事故中死亡引发人身损害赔偿纠纷，赵某提出法律援助申请。而现实困难是赵某因瘫痪在床，无法到区公共法律服务中心办理手续。

辖区司法所得知情况后，第一时间与村委会、村法律顾问对接，并向区公共法律服务中心与区法律援助中心报告。在区法律援助中心委托指导下，司法所工作人员到赵某家上门服务，办理了法律援助申请所需材料。数据显示，2023年，滨海新区共办理法律援助案件1211件，为群众挽回经济损失620万余元。

助力发展有新招

法治是最好的营商环境。为人民群众提供法律服务的同时，滨海新区司法局还积极探索

为企业提供精准化法律服务。

2022年7月，某融资租赁公司与某旅游公司因融资租赁合同纠纷向天津市滨海新区公信调解中心寻求帮助。调解中心受理案件后依法开展调解，最终促使上述双方达成由旅游公司分期支付租金，担保方继续担保的调解方案。

“快速高效，充分保障了企业的权利及正常运转。”某融资租赁公司相关负责人说。

该案是滨海新区司法局探索全链条融资租赁纠纷诉前调解工作的一个缩影。

不仅如此，滨海新区司法局还培育形成了“商事调解+赋强公证”非诉解纷模式；组建了由律师、公证员及其他法律工作者在内的专业商事调解团队；指导滨海新区公信调解中心与区法院、大公证处等10余家区内法律服务专业机构联合成立“公信法律战略合作联盟”；组织公证机构进驻区政务服务大厅，助力“政务服务一件事一次办”；聘请律师为区域内重点企业开展定向“法治体检”，指导、协助企业全面构建法律风险管理体系，化解企业经营中的法律风险。

“滨海新区司法局要持续提升城市治理现代化水平上善作善成，为深化现代公共法律服务体系建设进行有益探索。”滨海新区司法局局长云凤刚说，“未来将进一步找准服务经济建设与高质量发展的切入点、发力点、突破点，为谱写中国式现代化‘滨城’新篇章贡献司法行政力量。”