

群众满意度99%是如何炼成的 北京12348平台交出上线八周年成绩单

新看点

本报记者 徐伟伦

提供法律服务总量超617万人次...群众满意度达99%...北京12348平台交出上线八周年的成绩单。

八年来,北京12348平台倾听群众需求,统筹市区两级资源建设在线坐席数量,创设智能引导、视频咨询等多种模式...

八年来,北京12348平台聚焦群众满意度和社会治理所需,建立起由智能质检、人工复检、专家团队抽检组成的综合质量管理体系...

这些,正是群众满意度达99%背后的改革密码。

强化质量监管

“北京市12348公共法律服务热线于2016年9月正式上线运行,目前已升级形成市区两级一体化管理、人工与智能服务相结合、服务范围覆盖公共法律服务全业务的热线平台。”

在617万人次的服务中,部分群体是北京12348

平台始终关注的重点,其已累计为农民工、老年人、未成年人和妇女提供专业法律咨询270余万人次,有效维护了他们的合法权益。

今年6月,平台值班律师李素丽接到一电话。来电者严先生称,近期因琐事与妻子频繁争吵,有了离婚的念头,打电话是想了解办理离婚事宜时如何照顾刚两岁的孩子跟自己过。

一面面锦旗的背后,是北京12348平台建立起的综合质量管理体系。在近期平台质检过程中,专家团队发现个别律师虽然解答专业性较高,但并没有很好地

就这样,群众满意度在智能质检、人工复检、专家团队抽检组成的监管体系下稳步增长。在北京城市副中心、通州区司法局副局长刘小明告诉记者,作为区级12348平台,通州进一步细化考核要求,构建起覆盖值班报名引导、岗前培训、岗中突发问题处置和岗后分析总结的“全链条”质量管理体系,不断提升服务质效。

倾听群众意见

为民服务,永远在路上。

建立内部质检体系的同时,北京12348平台近年来先后开通了群众满意度评价系统和短信自动回访功能,设置服务监督电话,公开接受社会监督,广泛征求群众意见。

“群众的建议,就是我们改革的重点。”北京市司法局公共法律服务管理处处长刘鹏说,此前群众时常反映电话难接通,平台于2020年入驻北京市公共法律服务中心新址后,逐步在市区两级设置了132个电话席位,并根据群众需求及时调整在线坐席数量,通过科技赋能新增电话留言、视频咨询等多个功能,实现了服务“不打烊”。

2021年,群众反映北京12348平台没有专业分类,本打算咨询劳动争议问题,接线的律师却擅长家事领域。北京市法律援助中心主任宋岚告诉记者,收到群众建议后,中心便召开专题会议研究如何提升服务精准度,2022年开始,平台推出专业分类解答功能,设立了以劳动争议、婚姻家庭、合同纠纷三个专业坐席解答为主,综合坐席解答兜底的分类服务模式。

在优化营商环境方面,北京12348平台以中小微企业服务专席为依托,帮助企业依法依规解决劳资纠纷、人事争议、投资破产、融资纳税等法律问题,先后服务各类企业咨询达10万余人次。

服务首都群众的同时,北京12348平台接到外省市群众的咨询越来越多。八年来,北京12348平台电话端累计解答法律群众咨询41万人次及其他省市、自治区群众咨询136万人次,占到咨询总量的三分之一。2024年上半年,京外电话咨询量较2023年同期增长24.34%,增速明显高于京内,北京12348平台辐射效应愈加凸显。

据刘鹏介绍,为满足人民群众日益增长的法律服务需求,北京市司法局于近日面向社会公开采购法律服务,最终将20家律师事务所纳入服务团队,保障热线平台服务全年无休,同时将进一步

细化专业分类,聚焦民生热点提供精准服务。

拓展服务领域

“根据您的咨询,可前往海淀区法律援助中心申请法律援助。”

几天前,进城务工人员张先生致电北京12348平台咨询如何解决欠薪问题,值班律师在解答相关法律问题后告知张先生,其属于法律援助对象,可申请免费的法律援助,并发送短信进行指引。不久后,张先生回电称,其已顺利申请到了法律援助,工作人员还依规对其免于经济困难审查,很感谢平台的指引与帮助。

记者了解到,北京12348平台近年来积极对接人民调解、公证、司法鉴定等公共法律服务工作,将常规性问题纳入解答范围,并定期汇总分析群众问题和需求,更新完善知识库。与此同时,12348平台与北京市公共法律服务协同调度平台对接,发挥法律援助、人民调解预约服务作用,目前已实现公共法律服务“全业务”指引。截至目前,12348平台已流转各类工单约1000件,发送引导短信8万余条。

唱好公共法律服务大合唱的同时,北京12348平台进一步拓展服务领域,与12345市民服务热线融合联动开通一键转接功能,畅通市民解决相关诉求的法律渠道,截至目前已累计接听12345转接来电25万余通。此外,该平台与北京110报警电话建立工作沟通机制,发挥矛盾纠纷源头预防与化解的前哨岗哨作用,共同助力首都和谐稳定。

张国强表示,北京市司法局将继续发挥北京12348平台职能作用,坚持人民至上,坚持首善标准,深入挖掘和拓展服务资源,紧盯群众需求和咨询热点,进一步优化公共法律服务流程和法律服务资源配置,充分发挥大数据在社会治理创新中的作用,为服务新时代首都发展作出更大贡献。

宿迁着力提升基本公共法律服务可及率 建成覆盖城乡‘半小时公共法律服务圈’

本报记者 丁国锋 本报通讯员 程 遥 丁国娟

近年来,江苏省宿迁市持续推进“四化”同步集成改革和现代公共法律服务体系建设创新改革项目实施,聚焦新时代群众法治新需求,持续推进“公共法律服务广覆盖行动”和“公共法律服务能力提升工程”,连续5年将“公共法律服务”列入全市为民办实事项目,在全市建成覆盖城乡的“半小时公共法律服务圈”,进一步优化基层公共法律服务实体平台,有效推进全市公共法律服务体系标准化规范化建设,不断提升全市基本公共法律服务可及率。

据统计,今年上半年,全市公共法律服务平台为群众提供法律援助3534件,化解矛盾纠纷13922件,办理公证13485件,受惠群众达50000余人次。

提升实体平台服务能力

5月22日,宿城区蔡集镇公共法律服务中心接到镇派出所电话,请求协助调解一起欠缴社会保险的劳动争议,调解员力一敏、沈士刚立即赶往现场。

据了解,朱某在2020年3月入职蔡集镇工业园区某公司,至其2024年离职前,该公司仅为其缴纳16个月的社会保险,且未足额缴纳。因未足额缴纳保险,朱某新就职的单位无法为其缴纳保险。无奈之下,朱某与家人一起前往该公司“讨说法”。

了解相关情况后,力一敏、沈士刚一边安抚情绪激动的朱某及家人,一边向园区某公司指出违反法律规定不足额缴纳社保应承担的法律责任,经调解员释法明理,该公司认识到自身错误,一次性足额补齐社保及滞纳金。

据宿城区蔡集司法所所长、镇公共法律服务中心主任陆爱娟介绍,“麻雀”虽小,但该平台各项功能齐全,还配备了专职调解员、法治宣传员、法律顾问、社区矫正监督员,并设有法律援助窗口、公证业务联系点、行政复议联系点等。同时,该平台与派出所、矛盾纠纷调处中心等时刻保持联系,群众的法律需求都能得到及时解决。

目前,宿城区15个乡镇(街道)公共法律服务中心均已建成标准化建设,区公共法律服务中心完成“一站式”提档升级,并推动法律援助中心、矛盾调解中心、非诉讼服务中心、行政复议中心等整体进驻。

宿迁以“一站式”服务为目标,对全市县乡村三级105个公共法律服务中心建设进行优化,建成集法律咨询、法律援助、公证、人民调解等功能为一体的实体综合服务体系,目前已形成以市公共法律服务中心为核心,5个县(区)公共法律服务中心为主体,4个功能区及195个乡镇(街道)公共法律服务中心为基础的公共法律服务网络。

为完善公共法律服务便民机制,提升实体平台办事服务能力,进一步拓展公共法律服务范围,该市出台《关于全面推进公共法律服务体系建设的实施意见》等,进一步加强公共法律服务中心规范管理,完善公共法律服务标准、工作服务流程、法律服务标识指引、功能设置和服务评价指标体系,落实首问负责制、一次性告知制、限时办结制等工作机制,推动为民服务能力再提升。

引导法律服务资源下沉

2022年,考虑到不少中老年村民不会用或者不方便使用智能手机,沭阳县扎下镇银山村与江苏有线合作,在有线电视平台开设法治、德治等专栏,在法治专栏下设置法律咨询、法律援助、法律课堂、法治动态等界面,可以直接点击选择,随时查阅法律知识资料,咨询法律问题,申请法律援助等。截至目前,通过该渠道,沭阳县司法局已先后为群众提供法律咨询百余次。

近年来,沭阳县司法局大力推进法治乡村建设与数字乡村建设深度融合,全面推进“线上办、网上办、掌上办”,在全县30个乡镇(街道)设立远程视频公证服务点,配备公共法律服务智能终端机,以公共法律服务数字化推进乡村治理现代化,不断提升群众获取基本公共法律服务的可能性、有效性、便利性。

在优化线下平台建设的同时,宿迁将110余台公共法律服务智能终端投放至基层一线,推动法律服务热线与“12345”政务热线归并整合,通过视频、热线、网站等多种方式相结合,推动办事窗口、手机App、微信公众号和服务热线以及自助服务终端机等服务模式全覆盖,变“群众跑腿”为“数据跑路”,促进服务便利化,为群众提供覆盖全业务、全时空的高品质公共法律服务。

今年5月初,泗阳县爱园镇的冯女士因出国留学需求,来到当地公共法律服务中心咨询有关公证事宜。工作人员了解情况后,引导其使用远程公证设备进行线上申请,数分钟后,冯女士就顺利完成了公证所需要材料、人证比对等一系列步骤。第二日,泗阳县公证处完成审核并制发公证文书邮寄给冯女士。

《法治日报》记者了解到,宿迁不断引导优质法律服务资源下沉,持续打造便捷高效的公证信息化服务阵地,不断深化远程公证服务点建设,在全市乡镇公共法律服务中心建立44个远程公证服务点,让老百姓在“家门口”就能办好公证。今年以来,宿迁已办理远程视频公证722件,提供远程公证咨询1000余人次。

推动法律顾问有效覆盖

2020年以来,宿迁把深化“一村(居)一法律顾问全覆盖工作”作为推进公共法律服务体系建设的重要举措,将村(居)法律顾问工作列入市政府“为民办实事项目”,细化完善村(居)法律顾问工作责任,推动公共法律服务前移,实现村(居)法律顾问从“有形全覆盖”向“有效全覆盖”提升。

该市紧扣村(居)实际需求,结合法律服务人员特点,擅长专业领域等,实行合理选配,实现村(居)法律顾问和村(居)法律需求精准匹配,提高法律顾问工作质效,全力提升服务综合效能。

为更好“一村(居)一法律顾问”全覆盖工作,该市建立完善《宿迁市村(居)法律顾问服务工作责任清单》,明确村(居)法律顾问职责,将进村(居)开展服务等列入法律顾问工作责任清单,全面引导法律顾问下沉网格开展服务,配合网格员参与矛盾纠纷调处、重点人员走访等工作,帮助解读法律法规。

目前,全市1398个村(居)配备709名村(居)法律顾问,其中,554名律师和1155名基层法律服务工作者担任顾问,确保法律顾问每月到村(居)服务不少于8小时,全面构建公共法律服务“横向到边、纵向到底”的立体化网络。

“我们还进一步健全完善工作机制,优化队伍结构,配备配强基层公共法律服务组成人员,积极发展公益服务队伍,引导社会力量广泛参与公共法律服务事业。”宿迁市司法局局长韩学艳表示,未来还将进一步推进全市公共法律服务实体平台整体建设运行合理化、规范化、标准化,细化村(居)法律顾问工作相关制度,确保公共法律服务中心标准化建设运行率达到100%、村(居)法律顾问服务规范化运行率达到100%。

12348咨询台

培训机构不按约退款怎么办

我遇到一件麻烦事,不知道怎么维权。为参加公务员考,我通过App购买了北京某机构的协议学习课程,购买前机构承诺如未被录用,会进行部分或者全额退款。笔试结束后,经确认我没有进入面试,符合退款条件。我便通过App向机构发起线上退款申请,但是机构并未在规定时间内退费,我一直无限期推迟。经了解,该培训机构公司注册地为北京,如果按照协议约定前往北京仲裁维权,就有来回车费、当地住宿费,就可能存在其他问题,维权成本高。或这种情况不是个例,身边同学、朋友也碰到了此类问题。请问我们该怎么办?

咨询人:河南省漯河市居民张同学

今年5月15日上午,我接到张同学的咨询电话,耐心听完张同学的叙述后,针对她提出的疑问,给出了法律分析和解决建议。

首先,根据民法典第四百六十五条的规定:“依法成立的合同,受法律保护。依法成立的合同,仅对当事人具有法律约束力,但是法律另有规定的除外。”民法典第五百零二条规定:“依法成立的合同,自成立时生效,但是法律另有规定或者当事人另有约定的除外。”学生与培训机构本着自愿原则签订了培训协议,协议自双方盖章之日起生效,双方均受该协议约定的约束。

其次,根据协议内容约定,如果未进入面试或者进入面试未被录取,提交相关证明资料后,机构会按照不同报考课程进行全额或者部分退费,退费款项会在15个工作日内到账。但是,约定的退款期限已届满,退费款项并没有到账,机构存在违约行为。

再者,关于合同约定,如发生争议可向北京仲裁委员会申请仲裁,虽然该协议对学生来说增加了维权成本,但是本着约定优先的原则,该约定有效,符合法律规定,应予以遵守。所以,学生如果通过司法程序解决,不能在漯河本地起诉,只能向北京仲裁委员会申请仲裁。因目前网上立案程序已启动,学生可通过网上立案、网上庭审的方式维权。

解答人:河南省漯河市12348公共法律服务热线接线律师王梦雪

办理结果:值班律师将相关情况向值班领导进行了反馈,引起政府相关部门的高度重视,经信访部门牵头,会同漯河市司法局、法院等多家单位进行分析研判,提出多个解决方案。各相关单位从社会影响、法律规定、维权成本及效率等综合考虑,选定了最佳解决方案。最终,由漯河市司法局与北京某机构取得联系,结合学生诉求及实际情况,通过达成和解协议的方式协助学生办理了退费事宜。

本报记者赵红旗,本报通讯员许乐整理



图1 9月5日,江苏省宜兴市宜城司法所工作人员来到辖区内小学,开展以“法润‘青苗’为你护航”为主题的普法活动,增强孩子们的法治意识和自我保护能力。 本报通讯员 徐蔡 摄



图2 9月2日,贵州省黔西市司法局工作人员走进辖区内中学,开展法治进校园活动。 本报通讯员 周川超 摄

重庆忠县持续深化公证便民服务 提速增效让群众无忧办证

本报记者 战海峰 本报通讯员 刘 蕊

办理相关公证。”忠县公证处主任李益见说。今年以来,忠县公证处线上办理公证302件,大大减少了异地公证办理的时间和成本,真正实现了让群众和企业“零跑腿”。

“上门办”贴心解民忧

“昨天才问,你们今天就来了,真是帮了我们家的大忙了。这么热的天,忙得连口水都没喝,谢谢你们!”忠县居民邓女士紧握着工作人员的手久久不肯松开。

今年年初,邓女士的母亲遭遇车祸,在某医院重症监护室治疗已达半年多,急需钱继续治疗。然而,邓女士母亲还未苏醒,亲人也无法取出其存款支付医疗费。

咨询律师后,邓女士得知可以找忠县公证处办理公证解决上述问题,但母亲无法到公证处现场办理业务。了解到邓女士的难后,7月初,两名公证工作人员冒着酷暑驱车102公里来到邓女士母亲的病房里,了解伤情,与银行商定公证方案,调查核实后及时出具公证书,邓女士顺利取出了母亲的存款。

上门服务只是忠县公证处开展便民服务的缩影。今年以来,忠县公证处深化“老年人公证服务岗”工作,为老年人开辟“绿色通道”,对老年人提供优先受理、优先办理、优先出证的“三优服务”;对行动不便、病残群众提供电话预约、

上门公证等服务72次,让群众充分享受到高效、便捷的公证法律服务。

“延时办”便民不打烊

7月31日下午6点10分,石黄镇的王先生一家匆匆来到忠县公证处办事窗口,准备申请家庭财产公证。

然而,王先生一家对财产的处理方式迟迟商议不定,虽然已过下班时间,但公证员仍耐心解释不同处理方式的利弊,提出最优的处理建议。最终,王先生一家采纳了公证员的建议,办理完公证已是晚上9点多。“公证员舍弃休息时间,加班为我们办理公证,不仅服务态度好,还非常敬业。”王先生对公证员的服务竖起大拇指。

为解决部分群众在上班时间无法办证的难题,忠县公证处打破传统工作模式,积极推行“延时服务”模式,即“节假日值班办”“周末加班办”“窗口办完再下班”等服务,通过电话预约,安排专人值守等方式为群众提供公证服务,解决群众工作时间“没空办”、休息时间“没处办”的难题,确保群众办事不白跑、不空跑,努力让公证既有速度又有温度。

“现在办公证真的方便多了,节假日、下班时间都可以办理公证,服务还非常好。”前来办事的群众对该公证处推行的“延时服务”模式赞不绝口。

“线上办”省去奔波苦

今年6月,忠县某农业公司的银行贷款马上到期,银行决定对贷款进行延期。而贷款担保人的公司股东胡先生远在浙江省,不能及时到忠县办理相关手续。

心急如焚的胡先生拨通了忠县公证处的电话,向公证员求助,在公证员指导下,胡先生通过手机,线上完成人脸识别、电子签名、视频询问等步骤,十多分钟就完成了线上公证手续。忠县公证处在当天及时向银行和忠县某农业公司出具了公证书,解了企业融资的燃眉之急。

近年来,在重庆市司法局的推动下,忠县公证处开通了远程视频公证在线服务平台。远在外省甚至国外的当事人,需要办理公证时,无需赶回忠县,即可利用微信小程序,以远程视频方式连线公证员,办理相关公证事项。

“即使远隔千里,分散异地,也可以在线上