



# 《江苏省公共法律服务条例》施行两年带来哪些变化 群众进一扇门畅享一揽子服务

## F新看点

□ 本报记者 丁国锋 罗莎莎

“要不是来中心找了律师，这钱还不知道什么时候才能要到，太感谢了！”近日，拿到被拖欠了许久的工资，李某握着江苏省如皋市公共法律服务中心值班律师张宏泉的手不停道谢。

今年9月，张宏泉接待了行动不便的李某。早年间，李某在某工地打零工，有1万元的工资一直未给付，随着年龄增长其身体状况也每况愈下，急需这笔钱治病。得知李某诉求后，如皋市公共法律服务中心当即开辟“绿色通道”，为其提供“法律咨询+人民调解+法律援助”一站式服务。通过与对方当事人多次沟通，说法说理说情，对方当事人同意律师提出的解决方案，李某的治病钱也有了着落。

这是江苏省不断推进基层公共法律服务体系建设的一个缩影。自2022年12月1日起，《江苏省公共法律服务条例》（以下简称《条例》）施行，明确提出基本公共法律服务八方面具体范围，对公共法律服务如何向基层倾斜、向薄弱地区倾斜，向特定群体倾斜也有诸多规定。如今，《条例》已施行两年，相关工作有哪些变化？又有哪些创新举措？《法治日报》记者对此进行了深入采访。

### 推动服务下沉

“我们推动法律援助、民事仲裁、公证服务等11项职能资源整体入驻市公共法律服务中心，日常管理采取‘前店后厂’模式，通过前台统一受理，后台分流指派为群众提供‘一站式’服务。”如皋市司法局副局长尤亚敏介绍说，今年以来，该市公共法律服务中心提供线上服务2178人次，线下咨询3274人次，办理法律援助案件1327件、公证2450件。

记者了解到，江苏在全国率先建成公共法律服务网络、实体、热线“三大平台”，实施现代公共法律服务体系建设改革创新项目，修订完善公共法律服务项目清单，并以实体平台为主干，推动市县两级司法行政对外服务职能整体进驻公共法律服务中心，同步拓展立法民意征集、涉企法律服务等新内容，加快形成平台功能优化提升、工作机制协调高效、服务供给丰富拓展、组织保障坚强有力的工作格局，面向社会提供“一站式”公共法律服务，把基层公共法律服务送到群众身边。

同时，按照“县级以上平台提升专业能力，县级以上平台融入基层治理”的思路，江苏将县级平台打造成面向群众提供“一站式”服务的主阵地，引导更多服务力量进一步下沉，最大程度方便办事群众。

目前，全省13个设区市、95个县（市、区）公共法律服务中心已基本完成职能整合，服务运行效率得到进一步提升，实现群众“进一扇门，畅享司法行政一揽子服务”。

□ 本报记者 余东明 □ (法制与新闻)记者 黄浩栋

10月15日8点30分，上海航浦律师事务所主任张念宏从上海市杨浦区兰州路码头登上快艇，二十分钟后抵达设在黄浦江上的杨浦水上绿色综合服务区，在这里他将为船民开展法律咨询。

公共法律服务供给一直是杨浦区建设滨江治理“秀带”的一项重点工作。今年初，杨浦区司法局和杨浦海事局在调研中发现，滨江水域内的水上从业者长期生活在水上，在面对矛盾纠纷时无法及时获得公共法律服务，更无法有效利用法律武器维护自身合法权益。

为此，杨浦区司法局和杨浦海事局共同合作，于4



图① 11月15日，江苏省常州市横林镇青司塘村法律援助联络点值班律师正在接待群众。

图② 11月18日，江苏省宿迁市市民正在使用公共法律服务自助终端机查询相关法律问题。

图③ 6月12日，江苏省如皋市司法局工作人员正在接待前来咨询的群众。

### 聚焦基层需求

今年8月，83岁的张翠珍再次来到南京市雨花台区板桥街道绿洲社区的远程公证服务点办理委托公证。此前，在该服务点试运行期间，她就通过远程公证一体机向公证员咨询过如何办理继承手续，随后就有公证员上门为其办证，老人足不出户就拿到了公证书。

“我们综合各区经济社会发展、人口数量、交通状况和对公证业务的需求，在具备软硬件条件的镇街公共法律服务中心、人口集中社区、高校、园区等场所按需设置远程公证服务点，进一步深化远程公证服务建设。”南京市司法局公证管理处处长严芹介绍说，目前已建成远程公证服务点74个，提供委托、声明等17项常用、高频公证事项办理。

近两年来，江苏聚焦办好“推行远程公证服务”民生实事项目，打造合规安全、便捷高效的“云上公证”服务平台，增强公证法律服务的均衡性、可及性，让企业和老百姓在家门口就能办公证。截至目前，全省已建成远程公证服务点921个，覆盖750多个乡镇街道地域范围，今年以来办理远程公证28000余件。

记者了解到，围绕群众多样化法律需求，江苏省司法厅指导各地研发公共“全生命周期”公共法律服务产品400余件，其中，扬州等地聚焦直播经济，编

写指引帮助从业人员了解风险点，及时解决法律纠纷。盐城、宿迁等地瞄准快递、网约车、外卖员等新业态就业群体，围绕工资待遇、劳动保护等提供法治宣传、法律援助等“套餐式”服务。

全省各地还积极发挥村（居）法律顾问、“法律明白人”等基层法律服务力量的作用，深化“1名村（居）法律顾问+N名法律明白人”行动，共同推动基层社会治理，已实现综合网格全覆盖，有效引导法律服务资源融入网格化治理，让法律服务在基层触手可及。

### 保障园区发展

位于无锡市锡山区的荟智企业中心是承接楼宇经济、总部经济、战略性新兴产业和生产性服务业的重要载体，现有企业140余家，是国家级服务业标准化示范园区、国家级众创空间，也是江苏省国际服务外包示范区、江苏省科技创业园。

2023年，锡山区司法局积极引入优质法律服务团队，在荟智企业中心成立首个园区公共法律服务中心，以企业需求为导向，找准服务企业发展的切入点、着力点，从法律角度为企业运营精准“把脉问诊”，为园区企业提供“一站式、全流程、全方位”法律服务和法治保障。

“不仅在荟智企业中心，我们还根据企业集聚情



况和不同需求，在锡山区多个园区内设立公共法律服务联系点，并委派律师定期值班提供法律咨询、法治讲座、纠纷调解等服务，使企业寻求法律服务更加便利。”锡山区司法局局长钱军介绍说。

近一点，再近一点。针对全省园区经济占比过半的特点，江苏让公共法律服务走进园区，推动律师等专业法律资源下沉，实现全省176个工业园区公共法律服务中心全覆盖，在重点企业设立工作站，为企业提供更多法治红利。

其中，南京市江宁区打造法律服务产业园，引入行政审批、金融、保险等服务资源，为园区内企业提供“一条龙”服务。苏州市打造高水平苏州自贸片区公共法律服务中心，吸引包括国际商事法庭、国际仲裁机构、国际商事调解机构在内的30余家机构入驻，为企业提供全方位、全覆盖、全链条、全生命周期法律服务。

此外，全省各地以常态化开展公共法律服务进园区活动为抓手，不断扩大涉企公共法律服务供给，有效整合多项法律服务资源，聚焦产业链强链、知识产权保护、数字经济等领域法律服务需求，打造更优质的法治化营商环境。今年以来，全省公共法律服务中心累计为各类市场主体提供法律意见8425次，开展法律咨询、法律文书服务4万余次。

## 每月15日赴一场“水上之约” 上海杨浦创设水上公共法律服务站

10月15日在杨浦水上绿色综合服务区挂牌成立了上海首个“水上公共法律服务工作站”（以下简称水上公服站），这一创新之举不仅延伸了公共法律服务触角，填补了水上公共法律服务空白，也进一步丰富了滨江治理“秀带”的法治内涵。

张念宏告诉记者，自水上公服站成立以来，每个月15日他都会坐船来到这里为船民提供法律咨询，这已经成了他和船民之间的约定。

据了解，水上公服站主要提供法律咨询、法治宣传、文书代拟等基本公共法律服务。此外还可根据船员需求，提供公证、法律援助、人民调解以及司法鉴定预约办理等多元化公共法律服务。

张念宏值班当天上午，就有一艘江苏的货船停靠服务区进行燃油补给，船主马船长特地找到张念宏咨

询合同问题。马船长展示了与收货方的微信聊天记录，张念宏发现，双方的合同内容竟然都是通过微信聊天敲定的，并未形成纸质合同。“一定要签订纸质合同，以后万一有纠纷，合同才是最有力的证据。”张念宏指出了其中的法律风险，并对合同内容进行了规范解析。

杨浦区司法局公共法律服务科工作人员说，水上公服站大幅提升了便捷度和体验感，律师在与船民沟通中能够及时发现一些法律风险，并给出规避建议，从源头上避免矛盾纠纷的发生。

目前，水上公服站除了每月15日定期安排律师提供法律咨询外，还设置公益性预约服务窗口，在非定期服务期间也能为船民提供专项服务；同时，水上公服站还安装了“数字律所”自助系统，为船民提供

包括律师远程视频、文书模板查询在内的全天候在线法律服务。

此外，杨浦区还借助陆地上的公共法律服务站，向辖区内的船舶、航运单位开展普法和“法治体检”活动，实现水上岸上的法律服务联动，更好保障水上从业者合法权益。

水上公服站自成立运行以来，有效解决了群众“急难愁盼”问题，受到了船民、企业的普遍欢迎。杨浦区司法局局长邓远见表示，下一步，杨浦区司法局将加大资源整合力度，联合更多的职能部门和社会力量，共同打造更加便捷高效、均等普惠、智能精准的水上公共法律服务体系，以实际行动践行“人民城市”重要理念，助力上海“一江一河”和国际航运中心建设。

□ 本报记者 王莹 □ 本报通讯员 廖杰茹

创建“村（社区）法律顾问”示范点1257个，成立“蒲公英”普法志愿者队伍523支，累计建成四级公共法律服务实体平台2739个，办理法律援助案件13557件……

近年来，福建省泉州市聚焦强基础、促发展、惠民生，加快推动建设覆盖城乡、便捷高效、均等普惠的现代公共法律服务体系，“点线面”齐发力，全方位优化公共法律服务举措，努力增强人民群众法治获得感，让平安泉州、法治泉州建设基石更加稳固。

### 打好组合拳

民营经济是泉州的最大特色、最大优势、最宝贵财富。近年来，泉州市司法局将公共法律服务效能发挥到最大，通过切口准、举措细、落点实的“组合拳”，贴心问需，暖心服务，用心守护，为助推泉州打造一流营商环境注入更强的“法治能量”。

2023年，泉州市司法局推出服务保障民营企业健康发展19条措施，通过建章立制、搭台架梯来优化举措、细化服务，画好推动经济社会高质量发展的“法治保障线”。

此外，泉州市还充分发挥律师民营企业法律志愿服务团的职能作用，扎实推进“百所联百会”，主动深入企业开展法治讲座、法律咨询、“法治体检”等800多次。

为护航民营经济“走出去”，泉州市加快提升涉外法律服务水平，截至目前，累计组织7期涉外法律人才培训班，400多人次律师、公证员赴国内著名高校培训，同时成立福建省涉外法治人才培养基地，举办多期涉外法律服务月活动，知识产权主题沙龙等。

在海丝中央法务区法治服务中心，泉州市司法局还设立泉州市公共法律服务中心、泉州涉台公共法律服务中心，开设法律咨询、人民调解、法律援助等窗口，为群众、企业提供便捷高效的公共法律服务。石狮市司法局主导推动厦门金谷城外法查明中心在石狮设立分中心，为跨境电商企业提供免费的涉外法律查询基础服务。

### 扩大覆盖面

不久前，泉州市12348公共法律服务热线值班员潘律师接到一个法律咨询电话，原来是张先生在二手交易平台上买了辆电动车，收到货后才发现车子存在严重问题。

“可是我已经确认收货，钱也已经付到对方账户了，现在联系不上对方，到底该怎么维权？”张先生有些焦虑。

在详细了解纠纷起因后，潘律师运用法律知识告知张先生应该如何维权，并给出了网购“温馨提醒”，张先生按照潘律师的指导，有力维护了自己的合法权益。

一通法律服务热线咨询电话既利便民，又暖人心。据悉，泉州市12348法律服务热线实行“7×24小时”值班制度，近两年共解答咨询12万余人次。

此外，泉州市已累计建成市、县、乡镇、村（社区）四级公共法律服务实体平台2739个，“互联网+公共法律服务”网络覆盖全市，分批选派累计1110名律师入驻“掌上公共法律服务平台”提供免费法律咨询等服务，近两年共解答咨询近万人次，满意率达99%。

为保障特定群体的权益，泉州市深化“法援惠民生”品牌建设，将经济困难标准按照所在县（市、区）公布的最低生活保障标准两倍执行，为农民工、残疾人、老年人等群体提供精准服务、开辟“绿色通道”，对即将超过诉讼时效或其他紧急情况的，实行“容缺”受理。今年以来，全市共办理法律援助案件11847件，为受援人挽回经济损失1257667万元。

面对各地公证服务资源不平衡的现状，泉州市注重补齐短板，组织20家公证处、司法鉴定所分别挂钩10个县（市、区），在乡镇公共法律服务工作站开通公证、鉴定免费咨询服务热线电话，向基层公共法律服务实体平台配送12万份便民服务卡，发展联络员2000余人，实现基层前端指引与机构终端承接紧密衔接，让农村居民申办公证、鉴定业务更加便捷。今年上半年，泉州市共办理“三农”领域公证业务1072件。

□ 本报记者 李光明 范天娇 □ 本报通讯员 张雪

“要不是你们帮忙，我们两年多的承包租金可能到现在都还没有拿到。”对安徽省安庆市法律援助中心的倾力援助，村民程某某等人一直看在眼里，记在心上。历经五次调解、两次庭审，村民们与承包方达成调解协议，并于不久前拿到土地流转承包租金，对结果十分满意。

为提供更加优质高效便捷的法律援助服务，近年来，安庆市以网络、实体、热线“三大平台”为载体，以“增强困难群体获得感”为着力点，坚持将标准化理念、方法和手段融入法律援助服务各领域和全过程，打造了满足不同群体法律需求的服务平台，努力让群众少跑腿、好办事，让困难群体感受到法治的阳光与温暖。

### 建法律援助护航新业态

3月10日，快递小哥陈某在派送快递途中不幸发生了交通事故，导致多处骨折。事故发生后，肇事者李某不愿意承担任何赔偿，快递公司也没有签订正式劳动合同为由，拒绝承认与陈某之间存在劳动关系。

“我们家条件困难，无法承担高额的医疗费用和后续治疗费用。”陈某陷入困境之际，尝试通过新业态群体法律援助微信群向宜秀区法律援助中心申请法律援助。

宜秀区新业态群体法律援助志愿团队工作人员第一时间联系了陈某，指导其填写相关申请材料。区法律援助中心经审查，决定给予陈某法律援助，并立即指派经验丰富的律师承办此案。此后，承办律师认真收集证据，帮助陈某向区劳动仲裁委员会提交了确认劳动关系的仲裁申请，同时依法提起民事诉讼。将肇事者起诉至法院。8月下旬，区劳动仲裁委员会认定陈某为工伤，快递公司应承担赔偿责任，法院也判决肇事者应当向陈某赔偿其因交通事故造成的各项损失。

针对外卖配送员、网约车驾驶员、物流司机等新就业形态劳动者的法律服务需求，安庆市进一步拓展法律援助服务新路径，设立便民联络点，对新就业形态劳动者开展“一对一”法治体检服务；建立新业态群体法律援助微信群，组织法律援助律师在群内普及法律援助知识，开展法律咨询，以案释法等工作，并依托智慧法律援助平台，积极发挥“网上办”“掌上办”的便利优势，确保法律援助落到实处、暖到民心。

“我市形成‘线上+线下’的立体化法律援助体系，法律援助志愿者队伍日益壮大，让更多群众知晓法律援助是一项扶助弱势、保障社会困难群体合法权益的民生工程和社会公益事业。”安庆市法律援助中心主任范江宏说。

### 设驿站快解劳动争议

“我的工伤赔偿款已经拿到手，非常感谢你们的帮助。”10月15日，安庆市法律援助中心收到受援人詹某某的感谢信，字里行间流露出深深的感激之情。

詹某某是安庆某混凝土公司的一名搅拌车驾驶员，于2022年8月在公司冲洗搅拌车时，不慎滑倒受伤，导致其右足多发性骨折，右足部损伤。由于用人单位一直不闻不问，2023年6月，詹某某来到安庆市法律援助中心申请法律援助。该中心快速受理，经过工伤认定、劳动能力鉴定，通过劳动仲裁、法院审理后，促成詹某某与用人单位达成和解。今年8月和9月，詹某某收到了公司支付的共计15万元赔偿款。

对困难群体不仅要援尽援，还要快援优援。安庆市法律援助中心对涉及农民工欠薪、请求工伤赔偿等法律援助案件，开通“绿色通道”，简化工作程序，全面推行法律援助“当天申请、当天受理、当天审查、当天指派、当天律师介入”举措，强化法律援助案件全流程监管，确保案件办理质效。

“有法律问题去驿站解决”，如今成为农民工的首选。安庆市坚持和发展新时代“枫桥经验”，创新运用“六尺巷工作法”，目前在全市工程建设领域全面建设“六尺巷农民工维权驿站”209家，为农民工群体提供“一站式”服务，努力做到劳动争议不出工地、化解在基层。

范江宏介绍说，今年以来，安庆市司法局联合多家单位，多次走进“六尺巷农民工维权驿站”开展形式多样的普法活动，帮助农民工及时有效解决欠薪问题，取得了不错的反响。

### 搭站点助力乡村振兴

近年来，安庆市司法行政机关和法律援助机构聚焦解决群众“急难愁盼”问题，出实招、办实事，多措并举赋能乡村振兴。

安庆市设立部门、单位和行业法律援助工作站189家，在全市所有乡镇（街道）、村（社区）建立基层法律援助工作站点，配备法律援助联络员，形成了横向到边、纵向到底的法律援助网络体系，确保群众能够及时就近获得法律援助和法律帮助。推进“法援惠民生”一县（市、区）一品牌建设，开展法律援助进乡村等维权宣传活动，推广“预约上门”“点援制”等便民措施，确保受援人维权、农事两不误。

案件质量是法律援助工作的“生命线”。安庆市严格执行法律援助案件质量标准，以案卷质量评价为主，辅之以庭审旁听、回访受援人、优秀案例评选、征询办案机关意见等措施，从案前案中案后强化质量管理，推进服务标准化、规范化建设，促进法律援助工作提档升级。该市还建立健全首问负责、一次性告知、容错受理、限时办结、“市域通办”等工作机制，全面加强窗口服务标准化规范化建设，精心打造独具特色的安庆法援民生品牌。

在安徽省法律援助民生工程绩效评价中，安庆市连续六年位居先进前列，常住人口受援率稳定在万分之十四以上。

## 安庆将标准化理念方法手段融入法援全过程 搭建平台让群众少跑腿好办事