



司法部今年在全国部署开展“公证规范优质”行动,在前两年推出的“减证便民”“提速增效”举措基础上,进一步在公证服务“好”字上下功夫。公证机构积极响应司法部部署,不断提升公证服务质量和公信力,让人民群众切实感受到公证法律服务的便捷、高效和优质。

做“好”公证服务,公证行业一直在努力。近日,公证机构主管单位相关处室负责人和公证员向《法治日报》记者分享了他们在“好”字上所下的功夫和取得的实效。

涉企公证:

科技赋能将服务送到企业门口

□ 朱金伟

作为一种预防性法律制度,经当事人申请,公证机构可以依照法定程序对民事法律行为,有法律意义的事实和文书的真实性、合法性予以证明,进而实现预防纠纷和巩固法律秩序的目的。有效运用公证制度,可以为企业构建从设立到交易运营再到合法权益保护的全生命周期法律服务保障体系。但在过去,办证周期长,程序繁琐等问题,一定程度影响了企业获得感,也阻碍了公证机构的业务拓展。

积极破解公证发展瓶颈,主动提升助企效能,浙江省台州市立公证处自今年以来,深入实施公证服务“三减一增”举措,通过优服务、提质效,进一步发挥公证涉企服务保障作用。“三减”包括“减少证明材料”“减少办理时间”“减少办证成本”,“一增”指的是“增加服务供给”。

今年4月,台州一家立体拼图玩具的外观设计专利权人发

现,有多个网络平台店铺销售的玩具涉嫌侵害其专利权,于是向立公证处申请办理保全证据公证。受理后,立公证处根据玩具拼装复杂度与侵权风险点,量身定制取证方案,同时对订单、物流、店铺信息等电子数据进行实时抓取、存证,快速固定侵权商品链接、销售记录等信息,成功为专利权人取证76家侵权店铺,涉案件数70件,取证周期较常规流程缩短60%,公证费减免率达35%。

立公证处负责人认为,借助科技的力量,采用电子存证公证,可以有效克服传统公证需公证员跨区域出差导致高额差旅成本和周期漫长的痛点。在线申请电子存证服务后,由申请人自行登录平台,现场拍照、自助存证、邮箱接收,在线审核,加上区块链固化证据,可以做到随时取证,零接触办证,以及防篡改可溯源的司法权威保障。据统计,采用电子存证,企业公证维权成本能有效降低10%,工作周期可缩短至1天。

在科技赋能的背后,是服务理念的转变,致力于真正将公证服务送到企业门口,急办急理,上门服务已成为立公证处全体

业务人员的工作常态。

据池女士回忆,2024年底,她的父亲意外去世,留有四家公司股权,股权数额多达1800多万,而继承人分散在浙江省内各处。立公证处对此迅速开启“绿色通道”,对外地工作的池女士亲属进行远程指导,及时提交相关证明材料;对在本地的池女士爷爷提供上门服务。在便利、高效办理股权继承公证后,立公证处还提供企业权益保护定制化公证方案,协助解决企业变更中遇到的问题,为企业稳定经营发挥了积极的法律保障作用。

类似的例子还有很多。比如,今年2月21日,台州某药企因对外贸易需要,申请加急办理该公司的出口欧盟原料药证明文件公证书。沟通中,公证员在电话中告知代理人所需材料,并在申办公证后加急办理,联络翻译公司加急翻译,第二天就将公证书送到了代理人手里。

(作者系浙江省台州市司法局公共法律服务处处长,本报记者董凡超整理)

涉外公证:

在保质保量基础上与时间赛跑

□ 董皓

公证具有法定的证据效力和强制执行效力,是国际通行的惯例,是我国企业和个人“走出去”必不可少的环节。

出入境经常会用到派遣函、授权委托书、身份、学历、职称、工作经历等公证。近三年,北京市公证行业共办理涉外公证事项69.2万件,出具的涉外公证书发往180多个国家和地区。对公证员来说,想办好涉外公证,需要做到四个“更”——更多了解、更加细致、更简流程、更高效。

“涉外无小事”这句话大家都听过,在公证行业尤其是如此,公证书一旦出现问题,既可能给个人、家庭带来麻烦,也可能会对企业甚至系列的大型项目造成影响。大家看到的是薄薄的一份公证书,但是从程序上的起草、翻译、审批、校对、盖章、钢印、装订,包括涉外专用纸的使用,到实体上的信息读取、资料审查、证据核实等等,工作内容一点也不马虎。尤其是我

们贯彻的“每证必核”原则,从前些年识别假人假证的“火眼金睛”到现在对每个核实平台的轻车熟路,我们在用日复一日的谨小慎微维护公证公信力,从而维护大家的权益。

涉外公证对于大多数人来说,并不属于日常频繁接触到的领域,很多人到公证处来都是第一次,对于办理的内容、方式、程序、后果,使用要求不那么清晰。这就要求我们对于每一类、每一项甚至是每一个国家的公证办理标准和要求有更全面、更明确、更精准的把握,才能实现“来一次公证处解决所有问题”的服务目标。

我们努力通过信息化手段的辅助,延伸公证服务的边界,从而实现不仅是公证这一个环节,而且上下游相关环节都能得到简化。比如“跨省通办”“最多跑一次”服务的开展;比如线上办理认证“零跑腿”办证;比如代办认证服务;再比如把服务下沉到社区里,前推到企业内……

效率在涉外公证领域体现得尤为突出,它不单指快

速出证,而是要求在保质保量的基础上,与时间赛跑。我们遇到过太多例子:为了整个合唱团的孩子能准时参加在欧洲举办的国际比赛,我们放弃周末休息;为了保障企业在国际竞争中保持优势,我们将涉及92个国家使用的所有公证书都压缩到三个工作日完成,且无一错漏。

中巴经济走廊是共建“一带一路”的标志性项目,在巴基斯坦卡拉奇至拉合尔高速公路建设进入关键时期,某大型基建美国企业集团急需向巴基斯坦外派大批技术人员,近2000份学历、资格证书的公证认证迫在眉睫。我们加班加点进行起草、扫描、审批、制证、盖章等工作,在认真审核,严格把关的基础上,五天内办理了将近两千份公证书。

我们坚守在这里,就是为了让公证成为当事人触手可及的一份值得信赖的保障。

(作者系北京市长安公证处业务八部主任,本报记者张晨整理)

遗嘱公证:

有温度有速度提高群众满意度

□ 孙京晶

随着我国人口老龄化进程加快,遗嘱公证服务成为老年人必不可少的法律保护。2024年以来,北京市正阳公证处积极响应“公证减证便民提速”活动,以“高效办成一件事”为标准,通过畅通服务渠道、线上线下联动等举措,将群众办事的“痛点”变为服务的“亮点”,切实提升群众对公证服务的满意度。作为一名公证员,我在办理老年人遗嘱公证时,秉持简化流程、优化服务的理念,高效便捷办理遗嘱公

证,让老年人无后顾之忧。

“公证员您好,上次听了您在社区的养老公证知识讲

况,想在手术前立个遗嘱。”3月的一天,我收到一位老人发来的微信信息,字里行间透着对遗嘱公证的迫切需求。

我与其联系后得知,这位老人已经七十多岁了,丈夫早年去世,膝下只有一子,旅居国外多年。她名下有一套房产和一些存款、基金,想在自己百年后都留给儿子。考虑到老人行动不便,儿子在国外的情况,我决定代其准备相关公证材料。

准备好材料后,我为这位老人预约了公证办理时间。过程中,我按照她的意愿,起草遗嘱书,并告知可指定一位遗嘱执行人,负责遗嘱保管、检认、财产梳理、清点、遗产分配等事宜。用了不到一周时间,我将这份沉甸甸的母爱化作一纸公证书,在白纸黑字间对老人的财产进行了明确详细的安排。

这只是正阳公证处对老年人遗嘱公证实现优先受理、办理的一个缩影。自“公证减证便民提速”活动开展以来,我

们以规范化建设为着眼点,通过精准服务、上门服务,线上服务,为老年人群体提供更加“可感、可知、可及”的遗嘱公证法律服务,切实保障老年人合法权益,为老年人的“身后事”撑起了法律“保护伞”。

司法部今年部署开展“公证规范优质”行动,在14个方面采取38项措施。其中,明确提到“深化高效办成一件事——切实做好‘身后一件事’中遗嘱公证信息核查工作,积极推广在线公证服务”。

接下来,我们将以“公证规范优质”行动为指引,继续以务实的工作作风投入到老年人遗嘱公证等各项公证工作中,严格落实服务措施,优化服务环境、服务流程、服务行为,以暖心行动推动公证事业高质量发展,使公平正义的法治理念深入人心。

(作者系北京市正阳公证处公证员,本报记者杜洋整理)



6月20日,山西省运城市新绛县司法局法治服务队队员在龙兴镇北关村为群众解答法律问题。 本报通讯员 高新生 摄

天津和平不断延伸法律服务触角

资源沉下去 服务活起来

□ 本报记者 张弛 范瑞恒

“想咨询一些法律问题该怎么办?”不久前,天津市和平区劝业场街道福明社区的秦奶奶在社区微信群发布了一条求助信息。

第二天,社区网格员即通过“云帮办”线上法律服务平台连线秦奶奶和律师,快速解决了老人的法律难题。

问题的解决得益于和平区司法局对辖区法律服务资源的有效整合,该局不断完善街道社区和法律服务机构的工作衔接,为群众提供足不出户的公共法律服务。

2024年,和平区司法局探索设立“楼宇法治管家”法律服务中心,辖区企业、物业公司等可以通过中心公示的电话和地址预约法律咨询、法律讲座等各类法律服务。

某企业准备打造一项集餐饮、购物、互动体验等于一体的文旅项目,邀请和平区一家设计公司“全包”创意设计施工落地。项目落后后,合同款也到位了,但项目却没有达到预期效果,对方要求设计公司返还合同款600多万元。

上述设计公司找到“楼宇法治管家”法律服务中心,律师协助企业梳理了90余项合同条款,分析履约行为,最终维护了其合法权益。

“不出楼就可获得专业的服务。”这种“管家”式的法律服务让设计公司负责人竖起了大拇指。

“目前,我们已经设立5家‘楼宇法治管家’法律服务中心,辐射周边楼宇企业200多家。”和平区司法局副局长从薇介绍说。

服务不断向前延伸。和平区司法局为64个社区配齐配强社区法律顾问,加强社区公共法律服务室建设,同时创新“1+3+N”资源整合模式,由一名司法社工协调律师、调解员、“法律明白人”统筹各类法律服务资源,通过社区公共法律服务室延伸法律服务触角,将各类法律服务产品送进楼宇、企业和居民家中。

“资源沉下去,服务活起来,让居民群众感受到触手可及的法律服务。”和平区司法局局长田卿莹说,推动专业力量下沉不仅能有实效填补公共法律服务空白,更能激活基层社会治理的内生动力。

□ 本报记者 范天娇

自今年3月安徽省六安市金寨县“星星小镇”正式落成使用后,安徽省六安市江淮公证处公证员、副主任赵文兵越发忙碌了起来。

“星星小镇”是一个孤独症群体终身关怀人文社区,集聚了大量孤独症家庭,赵文兵加班加点与孩子家长代表商讨意定监护公证、遗嘱公证等事项,为他们提供贴心的公益法律服务。

公证为民是赵文兵的职业信条。自2010年踏入公证行业起,赵文兵立足群众多元化法律服务需求,探索创新公证服务模式,拓展服务供给内容,积极参与公益活动,尽心尽力为群众纾困解难,并在群众满意的笑容中收获了快乐。2024年,赵文兵被司法部表彰为“全国公共法律服务先进个人”。

“‘公证绝不是‘盖章收费’。”

“要不是公证员找到办法,这事还不知道该怎么解决。”6月5日,六安的张某拿着赵文兵出具的公证书和法院调解书,在不动产登记部门顺利将与前夫孙某共有的房产过户到了自己名下。

张某与孙某早前协议离婚,约定一套按揭房产归张某所有,后因孙某突发意外死亡,导致过户遇到难题。张某找到赵文兵,咨询能否通过公证方式解决。

虽然张某有离婚协议,但是涉及物权、债权的认定,以及包括未成年子女的遗产继承权,法律关系较为复杂,处理方式存在争议。赵文兵说,这种情况下,如何让当事人的诉求得到合法合理的解决,考验着专业能力。

面对这些棘手问题,赵文兵没有推脱,主动找不动产主管部门沟通,反复研究后,提出“调解+公证”的处理方案:一方面,张某通过走访人民调解途径,明确离婚协议效力,确认房屋归属;另一方面,张某通过公证方式,明确基于离婚协议申请不动产登记的意思表示,承诺保障其未成年子女抚养权等权益。这一方案获得了不动产主管部门的认可。在赵文兵的帮助下,张某以为“遥遥无期”的事,很快就有了着落。

从业以来,赵文兵还办理过六安市首例医疗预嘱公证、意定监护协议公证、居住权协议公证等新型、疑难公证案件,积极推行深度服务、综合服务,从未办理一例错证假证,也未受到过一起公证质量投诉。

“公证绝不是‘盖章收费’,而是运用自己的专业知识,秉持职业道德,为群众提供有价值、有人情味的专业法律服务。”赵文兵说,“每次群众舒眉展眼的那一刻,都是我的高光时刻。”

“哪里有需要,就要去哪里”

“我们这一户业主的商铺屋顶漏水,跟物业公司吵起来了,您能不能来一趟。”前不久,赵文兵接到其参与驻点社区的工作人员打来的一通求助电话。

赵文兵当即答应下来,挂了电话就带着同事前往社区,与社区工作人员一同开展调解工作,耐心倾听业主的诉求和物业公司的想法,帮助厘清其中的法律责任,最终促成双方达成调解协议。

不仅在公证方面是行家里手,赵文兵在调解工作中也经常大显身手。他经手调解过家庭财产纠纷、离婚纠纷、赡养纠纷等,并与社区建立长效沟通机制,组织全处公证员进驻社区,提供法律咨询、公证办理、矛盾纠纷化解、普法宣传教育等多元服务,将触角延伸到社区网络。

“作为一名党员,必须心怀责任、勇于担当,哪里有需要就要去哪里,不计较个人得失。”赵文兵说。

“星星小镇”正式落成使用后,赵文兵加班加点与孩子家长代表商讨量身定制的法律服务。“这些‘星星的孩子’很难与外界交流,而他们的父母终有老去离开的一天,需要通过遗嘱公证的方式,给孩子留有经济上的保障。同时提前挑选合适的监护人,进行遗嘱监护、意定监护、委托监护相关公证。”赵文兵说,他会尽自己所能,与这些家庭一道找到一条温情的法治保障路径。

赵文兵的努力,赢得了群众的认可。“小赵他做人做事都很认真,每次遇到法律问题打电话给他,他二话不说都会帮忙。”因办理公证业务与赵文兵认识十年的魏大爷评价道。

“公证无小事,没有差不多”

每周四晚,江淮公证处的会议室里都灯火通明,所有公证员围坐在一起,认真上起“江淮大课堂”。

这是赵文兵一手打造的集体学习阵地,每周会有一名公证员分享自己的工作经验和学习心得,从思想政治、业务培训、团队建设等领域着手,带动全处公证人员特别是青年公证人积极参与学习实践,为办好“江淮大课堂”,他制定学习计划,第一个承担上课任务,专攻生涩难懂的内容。自2018年“建班”以来,“江淮大课堂”已开课百余期,成为江淮公证一大品牌。

“课堂内容涉及各部门的业务工作,能学习到很多知识。”参加工作没多久江淮公证处公证员助理翁娟受益匪浅。从上个月的“继承公证课”上,她就学到了首次接待记录留档和外地核实工作法,帮助自己提高了工作效率。

作为江淮公证处的“领头雁”,赵文兵率先垂范,身体力行,坚持每天读书学习,会把了解到的好经验好做法,具有参考意义的专业文章和司法判例分享给全处人员,手把手地带新人,带团队,将自己的业务知识倾囊相授。

“我们有问题都喜欢向他请教,他不仅会告诉你该怎么做,还会讲清楚为什么这么做。”江淮公证处主任助理陈琛说。

“赵主任是个‘细节控’,会严格把关公证书内容,常提醒我们‘公证无小事,没有差不多’。”翁娟告诉《法治日报》记者。

在赵文兵的办公室里,挂着一幅写有“诚敬静谨恒”的书法作品,代表着他对公证事业的态度。

“我将不忘初心,牢记使命,做一名纯粹的公证人,坚守对法律的信仰,对公证的热爱,对社会的责任。”赵文兵如是说。

安徽省六安市江淮公证处公证员赵文兵:「群众舒眉展眼那一刻,是我的高光时刻」

公证服务,在「好」字上下功夫

五年提供法律服务一百五十五万件次

□ 本报记者 黄辉
□ 本报通讯员 钟六根

“5月14日,临近晚上7点,我拨打江西省12348公共法律服务热线,本以为时间有些晚了会无人接听,没想到电话还是接通了……值班人员耐心地听完我的叙述,并热心细致地为我分析问题给出建议,让我看到了维权的希望,温暖了我的心。”一名潘姓网友在江西省司法厅网络意见箱写下这样的留言。

一段朴实的留言,正是江西省12348公共法律服务热线用心用情为民服务的一个缩影。

民有所呼,我有所应。近年来,江西省司法厅坚持以人民为中心,把12348公共法律服务热线作为“听民声、畅民意、解民忧”的重要渠道,把“打得通、分得快、办得好”作为服务群众的标

准,不断提升热线服务的能力和水平,努力满足群众日益增长的法律服务需求。如今,遇到问题拨打12348热线,已成为全省群众寻求法律咨询的“第一选择”。

这条热线有多“热”?

据统计,2020年至2024年五年间,江西省12348公共法律服务热线为群众提供法律服务155万件次,服务量由2020年的22.3万件次,增长至2024年的33.4万件次,服务供给总量连年增长,年均增长率达10.7%。

面对日益增长的法律服务需求,热线设置坚持以群众需求为导向,全省热线座席扩容至49个,提供“7×24小时”全天候人工服务,并与12345政务服务等热线互联互通,同时设置惠企助企、婚姻家庭、劳动争议、未成年

人服务等专席,精准满足群众个性化、多样化和品质化需求。

群众满意就是热线服务目标。

近年来,江西省12348公共法律服务热线满意率保持在95%以上,接通率维持在90%以上,投诉率控制在0.5%以下,这背后靠的是优质高效过硬的服务。

如何提高服务质效?一方面,江西省司法厅加强热线队伍建设,按照政治过硬、专业扎实、乐于奉献的选人标准,组建相对固定的专业值班团队,规定热线值班律师执业经验不低于3年,定期开展业务技能培训。另一方面,设置一套科学可行的服务质量监督考核指标,一把尺子评价到底,运用江西公共法律服务“三台融合”系统实现全流程可视化监管,同时,引导群众进行服务评价,对不满意和基本满意工单一律回访,做到群众负面评价“件件有回音,事事有回应”。

服务数据资源是热线管理的参考依据。

江西省司法厅通过全面系统分析热线服务数据,全面掌握不同群体、不同类型的法律服务需求情况,读懂民意“晴雨表”,画准改进“路线图”,及时调整热线服务供给方向,精准适配群众需求,并发挥热线社情民意汇集和预警作用,为党和政府科学民主决策提供参考。

江西省司法厅公共法律服务管理处处长周靖表示,下一步,将以群众满意作为根本标准,以优质高效作为第一标准,以办成事情作为基本标准,持续优化运行管理,不断提升服务供给能力水平,努力将12348热线打造成司法行政部门为民办实事的“暖心线”和服务群众的“连心桥”。