



贯彻落实党的二十届四中全会精神 推动法律援助更好服务群众

编者按

法律援助是保障经济困难公民和符合法定条件的其他当事人合法权益,促进社会公平正义的重要民生工程。法律援助法实施以来,各地积极落实司法部工作部署,通过不断完善地方立法制度,强化服务保障,优化便民举措,打造品牌形象,有效发挥了法律援助服务民生的作用。为贯彻落实党的二十届四中全会通过的《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十五个五年规划的建议》中关于“加强普惠性、基础性、兜底性民生建设,解决好人民群众急难愁盼问题”的要求,本版总结推出天津、辽宁、黑龙江、上海、山东、河南、湖南、广东等8个省(市)在法律援助志愿服务、品牌创建、热线建设及质量管理等方面的好经验好做法,敬请关注。

从“基础服务达标”向“优质服务出彩”跨越

天津市司法局

天津市全面贯彻落实法律援助法,聚焦“政治引领、网络构建、质量监管”,推动法律援助工作从“基础服务达标”向“优质服务出彩”跨越,打造有温度的法律援助品牌。

天津市法律援助中心获得“全国法律援助工作先进集体”等荣誉。

一、抓政治引领,筑牢法律援助“根”与“魂”

一是发挥市法律援助中心“头雁”效应。以“四强”党支部示范引领为抓手,通过专题学习、政策解读、典型案例宣讲等形式,引导各区法律援助中心全面贯彻落实法律援助法。二是深化调研指导。通过实地走访、座谈研讨等方式,掌握各区案件办理、队伍建设等实际情况,排查工作中的难点堵点,推动调研成果转化。三是加强法律援助律师队伍建设。开展“政治引领+业务提升”双培训,将政治素养考核纳入法律援助律师执业评价,让每一次法律咨询、每一件法律援助案件都成为践行政治责任的生动实践。

二、抓网络构建,织密法律援助“服务网”

一是形成“1+16”工作网络。市法律援助中心与16个区法律援助中心加强交流互动,实现资源共享、信息互通、共建发展。开展法律援

助律师队伍建设,积极推动全市志愿服务工作多样化开展,探索建立“线上+线下”立体化志愿服务网络。二是扩大法律援助“朋友圈”。强化与办案机关的联动协作,深化与工会、共青团、妇联、残联等群团组织的交流与合作,丰富法律援助工作的社会参与维度。于天开园核心区、学府街建立共享法律服务驿站,与高校开展共建协作。三是持续深化“法援惠民生”品牌建设。结合重要时间节点,举办法治讲座、法治课堂、义务咨询等活动200余场次,讲好法律援助故事,推动法律援助工作惠及更多群众。

三、抓质量监管,建强法律援助“生命线”

一是学习先进经验。对北京、上海、广东等20个省(市)法律援助中心进行“云调研”,拓宽案件质量监管思路,完善“一案一评估+N”质量监管模式,加强对案件办理全过程的监督管理。二是加强规范建设。建立律师参与案卷检查、全流程监管等制度,进一步规范案件办理质量。定期开展优秀法律援助案例评选,发挥典型案例的示范引领作用。三是发挥热线保障作用。充分发挥12348公共法律服务热线阵地优势,创设“未成年人法律援助热线专席”,为未成年人提供专业法律咨询服务。

多维度发力让法律援助惠及更多群众

山东省司法厅

法律援助法实施以来,山东省各级司法行政机关和法律援助机构锚定落地见效目标,推动法律援助惠及更多群众。全省年均办理法律援助案件245万件,交出了一份法治为民的扎实答卷。

一、加强政策供给,明晰分工强协同

省司法厅联合有关部门印发《深入贯彻落实法律援助法分工方案》,明确部门职责,健全协调机制,凝聚工作合力。将法律援助法贯彻落实情况纳入《山东省法律援助工作评价标准》,强化监督检查,同步出台《山东省公证法律援助实施办法》《山东省司法鉴定与法律援助工作衔接管理办法(试行)》,为法律援助落地落实夯实地基。

二、织密服务网络,五级覆盖通末梢

建成省、市、县、乡、村五级法律援助服务网络,实现机构、窗口、站点、联络员有效覆盖。截至目前,全省设立法律援助机构154个,建成各类工作站3947个,依托村(居)委会建设联络点55953个。优化12348公共法律服务热线,年均解答咨询80余万人次。强化网络平台建设,组织驻场律师解答中国法律服务网、山东法网咨询超18万条,打通服务群众“最后一公里”。

强化法律援助供给提高服务质量

河南省司法厅

河南省司法厅紧紧围绕党委、政府中心工作,认真谋划推进法律援助工作,深入贯彻实施法律援助法,强化服务供给,提高服务质量。2024年以来,全省共受理法律援助案件25.1万件,解答法律咨询215.6万人次。

一、聚焦服务中心工作,持续扩大法律援助覆盖面

一是实行环境资源集中管辖案件法律援助工作省级统筹,提升服务大局能力。2025年3月,河南省司法厅决定对黄河流域河南段环境资源类法律援助案件实行省级法律援助机构集中受理,改变过去各地法律援助机构分散参与方式。二是增加涉农法律援助事项,服务农业大省需要。新修订的《河南省法律援助条例》将因粮食出售、农业生产资料购买使用、农作物生长受到侵害主张民事权益等纳入法律援助范围。三是开展法律援助申请市域通办试点,打破申请受理地域界限。

二、聚焦服务保障民生,持续做实特殊群体法律援助

打造“法援惠民生”品牌,完善特殊群体法律援助工作机制,突出对农民工、未成年人、残疾人、老年人、军人军属、退役军人等的权益保护。一是开展年度治理欠薪法援冬季专项行动,制定农民工欠薪求助案件办理办法,完善案件转办机制。二是通过扩大服务覆盖面,优化服

三、严把服务质效,闭环管理提品质
建立案件质量闭环管理机制,严格落实事前风险评估、事中旁听回访、事后评估反馈全流程举措,确保法律援助办案质量。开展“法律援助案件质量提升年”活动,组织全省案件自查与同行评估,以评促改提升律师责任意识与专业能力。2025年以来随机评估60件案件,合格率达99.38%。“法援惠民生”系列活动持续走深走实,其中“法援银龄”志愿服务项目将志愿服务与司法行政职能深度融合,采取以案说法、网络普法、现场咨询等形式,在全省开展志愿服务活动,成效显著,获得12项省级荣誉及全国“最佳志愿服务组织”称号。

四、强化宣传培训,建强队伍促发展

与媒体签订战略合作协议,成立两家全媒体法律援助工作站,创设《壹点司法·律师唠一LAW》直播栏目,围绕热点话题开展专题直播40余场,网络点击量突破6000万次。每年开展全省“十佳法律援助案例评选”活动,全网阅读量均超3000万,有效扩大法律援助工作社会知晓度。通过召开法律援助标准化便民服务会议,定期举办专题培训,不断提升法律援助队伍专业素质与服务能力,为法律援助法有效实施提供过硬人才保障,推动法律援助工作高质量发展。

打造群众身边触手可及的法律顾问

辽宁省司法厅

辽宁省以法律援助法和中办、国办《关于加快推进公共法律服务体系建设的意见》为指导,不断加强12348公共法律服务热线建设,以做好法律咨询为“切入口”,着力将热线打造成群众身边触手可及的法律顾问,为群众提供普惠均等、便捷高效、专业精准的公共法律服务。

一、坚持固本强基,做好热线服务保障

一是做好系统升级。全省12348公共法律服务热线平台软硬件环境实现跨越式升级,能够为群众提供高效、智能的法律咨询服务。二是加大经费和人员投入。协调指导各市通过政府购买服务等多种形式的增加坐席数量,全省热线常设坐席增至83个。三是实现“一个号码管服务”。与省12345热线整合,方便群众拨打电话和进行法律咨询。

二、坚持质量至上,提升热线工作规范化水平

一是加强制度建设。通过制定热线咨询解答办法等文件,明确热线工作纪律、服务规范用语,有效规范咨询解答工作的运行和管理。二是加强工作考核。建立热线“同行评估”工作制度,从业务知识、沟通能力、服务态度等方面,对随机抽取的热线录音进行同行评估。建立定期通报工作机制,从接通率、满意率、回访率等指标对全省热线工作进行考核。三是加强精细化管理。组建全省热线管理人员、

技术人员、坐席人员微信工作群,即时处置技术故障、应急事件等。建立“日提醒、周跟踪、月分析”工作机制,及时解决热线工作存在的问题。四是加强人员培训。通过岗前培训、日常培训、专题培训等多种形式,有效提高了坐席人员接待咨询的专业化水平和实践工作技能。2024年至今,全省共接听热线电话73万余通,群众满意度达99.9%。

三、坚持开拓创新,不断改进热线工作方式方法

一是建立“12348+”工作模式。在与法律援助、公证、人民调解等业务部门对接的基础上,加强与110报警电话的沟通衔接,有效发挥热线平台化解矛盾纠纷和维护社会稳定的作用。二是派驻资深律师作为值班律师。在做好日常咨询工作的同时,发挥其自身专业能力优势,重点解决咨询中遇到的各种疑难问题。三是建立咨询解答质效考核登记机制。及时对考核项目、指标、结果等进行登记,实现咨询记录有迹可查。四是向基层延伸。在律师资源相对丰富的县区设立接听坐席,与市级坐席形成互补,进一步扩大了热线工作的覆盖面。五是设立特殊坐席。根据未成年人、残疾人、妇女等不同群体需求,设立专家坐席,满足不同群体实际需要,提高专业化咨询服务水平。

构建覆盖城乡高效均等法律援助服务体系

黑龙江省司法厅

法律援助法实施以来,黑龙江省以制度创新为引领、便民惠民为导向,构建覆盖城乡、高效均等的法律援助服务体系。截至目前,全省累计办理法律援助案件11.8万件,为困难群众挽回经济损失276亿元,12348公共法律服务热线服务超162万通。

一、志愿力量下沉,以高校联盟破题,解基层“人才之困”

针对偏远地区法律援助力量薄弱问题,黑龙江推动高校法律援助力量向基层延伸,打造“大学生志愿者服务基层行动计划”,组建“法律援助高校联盟”,统筹全省14所高校法学资源,实现教学与实践深度融合。一是建强保障体系。构建政策、待遇、成长“三位一体”保障机制,同时通过系统培训、案例研讨,资深法律人带教,提升志愿者实战能力。三年间,195名志愿者深入40余个偏远县区,20余人进入政法机关或法律服务行业,形成“实践赋能—人才成长—反哺法治”的良性循环。二是打造服务矩阵。黑龙江大学组建“乡村振兴法治服务队”,年均普法50余场;哈尔滨商业大学法律援助工作站累计办案600余件。三是细化服务标准。推行“六个一”模式,要求志愿者完成开展法治讲座,办理法律援助案件等六项任务,推动法律服务下沉到基层。

二、热线平台升级:以全时服务为核心,建诉求“法治中枢”

12348公共法律服务热线自2022年实行省级统筹后,实现服务标准、人员管理、数据统计“三统一”,满意度达99.7%,年均服务量较统筹前提升3倍。一是“全时响应+功能拓展”,实现“一号通办”。全年24小时人工服务,2024年新增“办事”功能,建立“派单—接单—接单”流程。二是“多线联动+机制创新”,打通“解纷快道”。与12345等8条热线互联互通,直接转接法律诉求,协同处理纠纷8.1万件。三是“数智赋能+技术融合”,推动“服务提质”。研发“公共法律服务大模型”,提供智能支持。

三、特色站点布局:以发展需求为导向,筑法治“前沿阵地”

围绕地方实际,将法律援助延伸至一线,打造特色工作站,实现服务“零距离”。一是景区站点创品牌。以冰雪大世界为试点,设立“10分钟调解圈”,调解涉旅纠纷903起。2025年以来,在景区建设79个站点,提供咨询近2000次。二是园区站点强服务。深哈产业园工作站2025年8月揭牌,秉持“一站式”服务理念,快速响应相关法律援助需求。

提质增效解决好群众急难愁盼问题

湖南省司法厅

湖南省深入实施法律援助法,加大保障和改善民生力度,先后出台《湖南省实施〈中华人民共和国法律援助法〉若干规定》《湖南省法律援助经费使用管理办法》,加强普惠性、基础性、兜底性民生建设,扎实推进法律援助提质增效,解决好人民群众急难愁盼问题。

一、聚焦便民利民,优化服务流程

一是简化审查程序。推行“全省通办”模式,依托信息化手段实现法律援助就近受理;与省民政厅建立信息共享机制,通过系统直接核查受援人经济状况,大幅提升审查效率。二是升级管理系统。建成“湖南省智慧法律援助平台”,实现案件全流程数字化管理。三是优化指派机制。永州市全面推行法律援助“点援制”,开发“点援制”App,招募优秀律师组建“点援制”律师库。

二、聚焦办案质量,锻造专业化队伍

一是实施能力提升工程。建立“常态化+专题化”培训机制,全面提升法律援助人员专业能力。二是加强精准指导。针对大湘西、大湘南等基础薄弱地区,开展“一对一”业务帮带。三是强化质量监管。依托信息化平台实施全流程动态监管,切实加强了对法律援助人员办案过程的指

导与提示。建立健全案件质量监督机制,严格落实案件质量主体责任。优化与办案机关协作配合机制,确保办案渠道畅通。四是健全评估机制。组建专业化案件质量评估队伍,定期组织开展业务培训。构建省、市、县三级案件质量评估体系,实现案件质量评估机构全覆盖。

三、聚焦重点群体,打造服务品牌

一是深化“法润三湘”志愿服务。持续推进法律援助志愿者行动,8年累计选派200余名律师志愿者和10余家律师事务所的律师分赴32个县(市、区)开展帮扶,办理案件5000余件,接待咨询22万余人次,有效破解了法律服务资源分布不均难题。二是构建“专项护盾”服务矩阵。开展“法援惠民生 助力农民工”行动,联合省人社厅为新就业形态劳动者提供精准法律服务;推进“法律援助护苗”行动,组建67个未成年人法律援助律师团,遴选1300余名律师,开通未成年人事务专席;实施“法律服务助老护老”行动;建立涉军法律援助服务网络,在全省4个市州、98个县(市、区)设立涉军法律援助工作站101个。三是多元化立体宣传。在省级法治媒体开设《湖南法援故事》专栏;采用“法治集市”、“普法小短信”、苗歌普法等多样化宣传方式,有效提升法律援助社会知晓度。

努力提升法律援助便民惠民服务质效

上海市司法局

上海市全面贯彻落实法律援助法,多措并举为困难群众提供更加便捷优质高效的法律援助服务,全市年均办理法律援助案件近5万件,提供法律咨询60余万人次。

一、为民服务协同发力,鉴定公证费用减免“免申即享”

为切实落实法律援助法中关于对受援人减免公证费、鉴定费的有关要求,上海自2022年起先后出台了法律援助受援人司法鉴定和公证费用减免“免申即享”的惠民政策。受援人在办理与案件相关的常见司法鉴定和公证业务时,无需再提出减免申请,司法鉴定机构、公证机构直接兑现费用减免政策。

金山区办理了全市首例受援人司法鉴定费用减免“免申即享”案件,鉴定机构为受援人王老伯免费办理了无民事行为能力能力鉴定,免去了4000余元的鉴定费用。未成年人小陈作为上海市首个遗嘱监护案的受援人,也享受到了提存公证费用减免的“免申即享”服务。近4年来,全市共562名受援人享受到了该项惠民政策。

二、积极促进司法公正,刑事法律援助工作成效显著

2023年,上海积极推进审查起诉阶段刑事辩护法律援助工作,取得明显成效。2024年,上海市司法局进一步加强与司法机关的工作衔接,

常态化研判解决审查起诉阶段刑事辩护法律援助工作中出现的新情况、新问题,不断提升服务质效。

上海还通过完善“随申办”平台功能,促进信息共享,简化律师会见预约检验流程,依法保障法律援助律师会见权利,切实提高刑事辩护法律援助工作效率。2024年以来,全市共办理审查起诉阶段通知辩护案件17063件。

三、精准打造宣传品牌,加强重点人群法律援助服务

上海积极做好法律援助品牌建设工作,聚焦未成年入、农民工、军人军属、残疾人、老年人、新就业形态劳动者等重点人群,组织全市法律援助机构积极打造宣传品牌,开展有针对性的宣传活动。全市着力打造“我是小律师”“律政夏令营”“童心援”等11个未成年人法律援助品牌,法律援助机构通过与辖区中小学校结对共建,开展法治宣讲等方式,常态化推进“法律援助护苗”行动。

上海推进建立各类法律援助志愿服务团队,围绕“法援惠民生”品牌宣传主线,以“我为群众办实事”为落脚点,积极开展法援进社区、送乡村、送工地等便民惠民志愿服务活动。2024年以来,全市共开展法律援助法律咨询宣传活动800余场,参与活动4.3万余人次,发放宣传资料4.7万余份。

促进法律援助事业均衡与可持续发展

广东省司法厅

自1995年11月9日广州市法律援助中心挂牌成立以来,广东省已逐步建立起与经济社会发展水平相适应的法律援助工作体系,打造了特色更加鲜明的南粤法律援助品牌,在保障社会公平正义,促进社会和谐稳定中发挥了积极作用。法律援助法实施以来,全省年均组织办理法律援助案件约25万件,惠及群众约27万人次。

一、积极建章立制,完善工作制度

健全完善制度体系,在全面贯彻落实法律援助法的基础上,形成地方人大立法、政府规章、司法行政机关规范性文件等多层次的法律援助制度规范,为法律援助工作提供制度保障。一是完善地方立法。及时修订《广东省法律援助条例》,优化便民服务制度,完善法律援助程序。二是完善配套制度。重新制定法律援助事项办理程序规定,进一步完善法律援助证明事项告知承诺制、个人诚信承诺制等。三是指导各地制度建设。指导韶关市出台《韶关市法律援助实施办法》,指导深圳市起草《深圳经济特区法律援助条例》等。

二、坚持以人为本,打造工作品牌

始终坚持优质服务,形成应援尽援、应援优援的法律援助服务体系。一是扩大覆盖范围。在不受法律援助事项范围限制的基础上,增加免

予核查经济困难状况以及不受经济困难条件限制等情形,进一步降低法律援助门槛。二是强化刑事法律援助。积极加强刑事法律援助工作,确保没有委托辩护人的犯罪嫌疑人、被告人均能依法获得法律援助。三是提升服务质量。制定涉及刑事、民事、行政、劳动争议等方面的四个法律援助服务规范,健全服务及评估标准体系。压实法律援助机构全流程监管的主体责任,完善质量监督机制。

三、夯实工作基础,强化保障水平

不断加强基础保障建设,形成与服务困难群众工作相匹配、与经济社会发展水平相适应的法律援助工作格局,促进法律援助事业的可持续发展。一是加强经费保障。建立省与市县共同负担法律援助办案补贴经费制度,促进全省法律援助事业均衡发展。二是加强队伍建设。推动熟悉业务、具备相应专业能力的律师参与法律援助工作,常态化开展业务培训提升队伍整体素质。联合省委社会工作部印发《广东省法律援助志愿服务工作指引》,推动法律援助志愿服务更加制度化、专业化、规范化。三是加强科技保障。强化政法跨部门大数据办案平台的应用,全面提升法律援助工作效率。

本报记者蔡长春、本报见习记者马子煜整理