



辽宁深入推进现代公共法律服务体系建设 多维度构建“群众身边的法律服务圈”

新看点

□ 本报记者 张国强 韩宇

从城市社区到乡村田间,从热线电话到网络指尖……如今,辽宁正以全覆盖、全时空、全周期的公共法律服务,绘就惠民利民的新图景。

2025年,辽宁省司法厅坚持以人民为中心,深入推进现代公共法律服务体系建设,持续优化服务供给,提升服务质效,加强统筹协调和科技赋能,推动“实体、热线、网络”三大平台融合发展,不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感,全年法律服务量近162万人次,在保障民生、优化法治化营商环境、服务经济社会高质量发展方面发挥了积极作用。

打造全域服务矩阵

“实践中,省司法厅聚焦‘覆盖城乡、便捷高效、均等普惠、智能精准’的目标要求,充分发挥‘实体、热线、网络’三大平台作用,多维度构建‘群众身边的法律服务圈’。”辽宁省司法厅相关工作人员说。

目前,辽宁公共法律服务实体平台覆盖城乡,全省搭建起以17549个公共法律服务中心(站、室)为触角的省、市、县(区)、乡镇(街道)、村(居)五级公共法律服务实体平台体系,均覆盖公共法律服务资源,2025年共提供法律服务近115万人次,4412名律师担任村(居)法律顾问,建立村(居)法律顾问微信群4283个,有效打通线下服务“最后一公里”。

2025年3月,刘某在病假期间被用人单位停保并胁迫解除劳动关系,生活陷入困境的刘

某来到沈阳市公共法律服务中心咨询,该中心法律援助窗口核实情况后受理,并指派律师介入。一个月后,在法律援助律师的帮助下,刘某获得25万元补偿款。

在辽宁,公共法律服务热线平台(12348热线平台)实现实时响应,热线服务覆盖14个市,常驻坐席83个,提供“7×24小时”人工服务,2025年接听量46.99万人次,电话服务总时长4.21万小时。该平台通过“例会查缺、抽查整改、精细管理”闭环机制,建立热线“同行评估”工作制度,完成与各市12345话务平台对接,实现一键转接,电话接通率达98.55%,较2024年提高3.29个百分点,满意率达99.91%,较2024年提高0.04个百分点。

同时,辽宁公共法律服务网络平台(12348辽宁法网)为广大企业和群众提供智能便捷的服务,完善在线办事、智能咨询、信息查询以及法律法规和案例判例查询模块,全年访问量超77.7万人次。

守护重点群体权益

“围绕农民工、老年人、残疾人和新就业形态劳动者等重点群体,我们提升就业、维权等民生领域服务质效,优化服务流程,提升专业化水平,简化法律援助流程,将法律援助触角延伸至基层‘最后一公里’,切实守护群众合法权益。”辽宁省司法厅相关工作人员说。

为提升服务专业化水平,全省依法设立法律援助机构115个,共办理各类法律援助案件2.2万余件,提供法律咨询30万余人次;依托乡镇(街道)司法所和工会、共青团、妇联等群团组织建立法律援助工作站214个,依托法院、检察院、看守所建立法律援助工作站214个,

法律援助“一小时服务圈”基本形成;人民调解组织实现村(社区)、乡镇(街道)全覆盖,培育“法律明白人”8.7万名,乡村“法律明白人”配备率达100%;村(社区)法治文化阵地建设覆盖率达100%。

为提升服务精准性,全省各级法律援助中心关注重点人群的法律援助服务,聚焦农民工、网约车配送员、货车司机等群体薪酬待遇、劳动保障等问题,加大服务力度,2025年,共提供法律咨询1.9万人次,受理援助案件5500余件,办理中国法律服务网“农民工欠薪求助绿色通道”申请案件165件,开展普法宣传136场次,发放各类宣传资料2万余份,挽回经济损失2000余万元。沈阳、辽阳、葫芦岛等市设立“农民工”“新业态劳动者”服务专席,大连、辽阳、朝阳等市组建劳动争议专业律师库。

2025年初,大连高新技术产业园区外卖骑手周某送餐途中摔伤骨折,平台以“合作关系”为由拒绝承担工伤责任,未签订劳动合同的周某维权无门后向大连市法律援助中心求助,法律援助律师推动双方进行调解,平台最终支付周某医疗费、伤残补助等9.8万元。

服务经济发展大局

“我们立足公共法律服务职能,主动靠前服务经济发展大局,积极融入综改中心建设,助力营造安全稳定的社会环境,持续优化法治化营商环境。”辽宁省司法厅相关工作人员说。

围绕全力护航民营经济健康发展,省司法厅推动组建企业法律服务“千人团”,对接重点项目和企业。同时,第二批民营企业律师工作室启动,确定18家试点单位,涵盖制造业、服务业等多个领域。此外,积极搭建建企

业律师学习平台,举办支持民营经济发展培训班。

2025年8月22日,绥中县司法局组织团队到葫芦岛岛贺食品有限公司开展“法治体检”活动,采取以案释法的形式,对企业在生产经营中所涉及的法律风险防范及合同签订时的注意事项进行宣讲。

聚焦深度服务民营企业,辽宁公共法律服务热线平台通过强化专业团队建设,优化服务流程,拓展服务场景等举措,实现了涉企法律服务精准化、高效化,2025年全年接洽涉企类热线6.62万通。省司法厅打造“一站式”闭环管理平台,选聘优秀律师事务所律师轮值,实行公共法律服务热线平台、网络平台、“惠企一站通”线上预约、线上咨询,实体平台线下调解、线下办理。

为助力打造法治化营商环境,全省各级司法行政指导实体平台开通涉企服务窗口101个,在公共法律服务中心(站、室)等实体平台开通涉企咨询窗口480余个;指导公证机构设立驻企联系点或服务点55个,在各级公共法律服务中心设立办证点37处,政务服务中心设立办证点36处,不动产登记中心设立办证点7处,2025年办理涉企类公证5800余件,标的额1.8亿元。

一分耕耘,一分收获。2025年,大连仲裁委员会入选司法部中国特色的国际一流仲裁机构培育工程名单,其打造的“大连仲裁周”已成为区域仲裁行业交流重要平台,全省6家公证机构,10名个人获评全国“公证提质增效三年行动”表现突出集体和个人,朝阳市法律援助中心获评全国“敬老文明号”,省司法厅公共法律服务管理处获评“辽宁省助残工作表现突出集体”。

□ 本报记者 赵红旗 □ 本报通讯员 徐斌斌

河南郑州市王先生因外出务工,需要委托家人处理名下房产的相关事务。3月16日,他来到河南省郑州市大豫公证处服务大厅,从提交材料到拿到公证书,仅用了1个多小时。“现在办理公证业务真是太方便了。”王先生说。

王先生的感受与郑州市司法局大力推动公证业务提质增效带来的变化息息相关。如今,郑州公证行业平均出证时间从7.2个工作日压缩至2.5个工作日,整体提速超60%;群众办理公证业务平均节省时间成本50%以上。

“全市各公证机构围绕‘便民、高效、规范’这条主线,结合区域实际,从流程、科技、服务、质量、业务五方面协同发力,积极构建覆盖全面、便捷高效、质量过硬的公证服务体系,为法治建设和经济社会高质量发展提供坚实保障。”郑州市司法局局长周建超说。

优化工作举措

“儿子不在了,他名下的财产我们怎么来继承?”近日,七旬老人王大爷来到河南省郑州市绿城公证处服务大厅。公证员经过与王大爷交谈得知,其子未婚,也无子女,近期在北京突发疾病去世,在郑州、北京两地有遗产。

公证员根据王大爷所讲述的具体情况,迅速梳理出解决方案,主动对接北京公证机构启动跨省联动机制。京豫两地公证员通过查阅档案、走访知情人等方式联合核查事实,一次性全覆盖梳理好遗产继承过程中可能遇到的所有手续,随后采用远程视频办理方式,免去老人在奔波之苦,帮助其顺利继承了儿子的两地遗产。

“全市12家公证机构紧扣‘减证便民、提速增效、规范优质’核心目标,优化服务流程,深化科技赋能,破解过去存在的‘证明难、流程繁、耗时长’等痛点,努力提升群众的法治获得感。”郑州市司法局公共法律服务处处长陈永鑫说。

陈永鑫介绍,郑州市各公证处全面实行“证明材料负面清单”“清单之外无证明”管理,削减重复证明,循环证明事项;对核心材料齐全、次要材料欠缺的事项“容缺受理”,允许当事人在领取公证书时补正,消除“来回跑”痛点;按业务复杂度实行“分类限时办结”,将委托书、声明书等简单事项办结时限从7个工作日压缩至3个工作日,部分实现“当日申请、当日办结”;继承、赠与等复杂事项办结时限压缩至5到10个工作日,紧急事项提供24小时加急服务。

强化质量管控

“提速不能减质,便民不能降低公信力,我们通过机制建设确保公证‘提质增效’落到实处。”周建超说,郑州市司法局通过完善各项规章制度与工作流程,在质量监管方面建立起涵盖日常自查、专项抽查、集中评查以及投诉调查在内的多层次管控体系,强化对公证服务质量的监督。

郑州市司法局公共法律服务处定期组织开展全市公证行业质量专项抽查,结合公证业务类型特点,随机抽取各公证处不同领域公证案卷,重点核查公证程序规范性、证明材料真实性、文书制作规范性等,抽查结果全市通报并纳入公证机构年度考核体系。

“我们进一步健全投诉处理闭环机制,畅通投诉渠道,对收到的公证事项投诉实行‘专人登记、限时核查、及时反馈’,核查属实的,责令相关公证处限期整改,涉及违规违纪的依规依纪追究责任,并将投诉处理情况作为质量监管重要参考。”陈永鑫说。

郑州市司法局每年联合行业协会开展全市公证案卷集中评查,组建由资深公证员组成的评查小组,制定细化评查标准,对评查中发现的共性问题及时通报并明确整改标准,个性问题一对一督促整改落地,形成“日常自查+专项抽查+集中评查+投诉倒查”的多层级质量监管体系,全方位筑牢公证公信力防线。

2025年以来,郑州市各公证处全部建立“受理-审核-出证”三级审核机制,实行“证前指导、证中审批、证后监督”全流程管控,每季度自行开展案卷质量检查,并通过“业务技能比武”以赛促练等多元方式,全方位推动公证员业务能力稳步提升。

创新公证模式

“感谢公证处帮我们降低了沟通成本,为我们高质量‘走出去’提供了坚实保障。”3月16日,河南某企业负责人对河南省郑州市中州公证处负责人说。

河南某企业在拓展海外市场,急需提交复杂的公证文件。中州公证处指派公证员多次到企业进行沟通,精准梳理所需公证事项,并整合法律咨询、翻译、认证代办等环节,助力企业一次性通过境外资质审核。同时,针对公司急需外派多名员工的情况,中州公证处开辟“绿色通道”,将原本需数日调查核实的无犯罪记录、学历学位等公证手续缩短至一天内办结,确保员工如期外派。

在郑州市司法局指导下,郑州市各公证处创新“公证+”模式,拓展服务领域。各公证处积极打造“公证+涉外+领事认证”一体联动服务模式,为企业“出海”发展、为外向型经济发展提供高效公证支持。同时,在业务大厅设立“涉企服务窗口”,实行“优先受理、优先审查、优先审批、优先出证”的“四优先”机制,出台《“全生命周期”涉企公证法律服务手册》,为企业经营提供全流程指引,有效帮助企业规避合同风险,维护合法权益,进一步优化区域营商环境。

在民生领域,郑州市各公证处建立“公证+不动产登记”联动模式,群众办理完房产继承公证,可直接在公证处窗口提交过户申请,由公证处通过系统将材料推送至登记部门,实现了从“公证”到“拿证”的“一站式”服务,消除了群众在多个部门间奔波的烦恼。

在司法领域,郑州市各公证处积极参与诉前调解,司法辅助事务,通过“调解协议+赋予强制执行效力公证”等模式,为矛盾纠纷化解提供高效、低成本的解决方案。

郑州建强机制确保公证提质增效 群众办理公证业务平均节省时间成本百分之五十以上

打通法治惠民“最后一公里”

□ 本报记者 黄辉 □ 本报通讯员 宋学勤

今年1月,专利权人梅某发现其两项实用新型专利产品在某电商平台被涉嫌侵权销售。

为固定证据,梅某向江西省赣州市赣南公证处申请保全证据公证。公证人员从线上线下支付、物流发货、到收货后现场拆箱查验,封存进行了全程截屏或拍照,并于3天内出具公证书。

这份权威详实的公证文书,成为梅某维权的关键证据。经协商,侵权方很快与梅某达成赔偿协议,一起商事纠纷就此案了结。

这是赣州市优化公共法律服务供给,打通法治惠民“最后一公里”的一个缩影。

近年来,赣州市司法局坚持以人民为中心的发展思想,不断深化服务内涵,拓展服务外延,着力构建覆盖城乡、便捷高效、均等普惠的现代公共法律服务体系。2025年,仅市本级公共法律服务中心就办理公证、法律援助、司法鉴定、行政复议等法律服务事项10907件,开展电话回访18459起,群众满意率达99.39%。

有效保障劳动权益

黄某等49名农民工就职于江西某电子公司,分别从事测试、钻孔等工作。该公司自2025年6月起拖欠工资,务工人员多次索要仍未足额支付。

无奈之下,黄某等人来到信丰县法律援助中心求助。工作人员立即开通“绿色通道”,实现当日受理、当日审查,并指派律师提供免费法律服务。

承办律师迅速固定证据,提起仲裁。最终,仲裁庭依法支持了维权当事人的全部诉求,49名农民工成功追回了被拖欠的8.3万余元工资。

“虽然平均下来每人才一两千元,但这种‘小额权益也有保障’的体验,让老百姓真切感受到公共法律服务的温度。”黄某感慨地说。

这是赣州市司法行政部门做深做实“安心行动”,守护劳动者“钱袋子”的生动写照。

为根治欠薪顽疾,赣州市各级法律援助机构对拖欠农民工工资案件一律开通“绿色通道”,实行“优先受理、优先审查、优先指派”,对符合条件的免于经济困难状况核查,力推“当天申请、当天审批、当天指派”,切实降低维权时间成本。

此外,赣州市着力构建“监察+仲裁+工会+法援”劳动维权机制,法律援助机构积极参与劳动监察或工会组织的调解工作,赣州市两级总工会协助申请司法确认,法律援助人员协助申请仲裁审查确认,畅通调解、裁、诉衔接,构建信息互通、优势互补、无缝衔接的劳动者维权工作体系,实现“1+1>2”的法律维权效果。

创新商事调解机制

2025年11月,因约200户居民用户长期拖欠燃气费,且涉及多个住宅小区,欠费金额不等、成因多样,导致赣州某燃气公司应收款回笼受阻,运维保障压力加大。

为避免矛盾激化、降低维权成本、保障民生供气稳定,燃气公司向赣州市律商商事调解中心申请诉前调解。

该中心立即启动群体性民生纠纷快速处置机制,指派熟悉合同纠纷、擅长群众沟通的资深律师承办。考虑到涉案住户分散、人数较多,不宜集中组织现场调解等因素,承办律师采取“电话沟通为主、分类施策、逐户释法”的柔性工作法,成功促成194户居民结清欠费,恢复供气关系,有效避免了批量诉讼,实现案结事了人和。

近年来,赣州市司法局创新商事调解机制,成立全省首家由律师协会发起设立的商事调解中心——赣州市律商商事调解中心,秉持公益化、专业化、高效化原则,推动商事纠纷化解解人“快车道”,为赣南革命老区高质量发展持续注入强劲法治动能。

自2024年8月运行以来,赣州市律商商事调解中心通过重塑新机制,拓展新领域,累计调解成功商事案件201件,涉案标的额超5500万元。

探索基层治理模式

今年1月,会昌县周田镇上营村村民王某与邻村张某因施工用电误操作引发赔偿纠纷。网格员、人民调解员、“法律明白人”协同介入,既讲法理也通情理,并邀请“五老”人员(老党员、老干部、老教师、老模范、老族长)现场见证,最终促成双方互谅互让,握手言和。

这是赣州市探索“网格+法治”基层治理模式的一个鲜活场景。该市结合村居分布科学划分网格,将“法律明白人”、人民调解员等嵌入网格,建立“网格员+调委会成员+法律明白人”协同机制,以法治赋能网格。

为提升网格法治效能,赣州市常态化开展“网格法治课堂”“网格法治坐诊”等活动,用接地气的“大白话”解读民法典中关于婚姻家庭、邻里关系、土地承包等与群众密切相关的条款,手把手传授调解技巧,将网格员培养成“懂法律、通政策、会调解”的“法治哨兵”。

今年以来,全市各网格成功调处矛盾纠纷1.2万余件,调处成功率达97.4%。



图1 3月8日,安徽省宿州市司法局、埇桥区司法局组织普法小分队,走进社区开展志愿服务,解答居民法律问题。 本报通讯员 阮传宝 摄

图2 3月4日,贵州省黔东南苗族侗族自治州司法局组织开展“社区法律服务雷锋·文明创建当先锋”主题活动,律师在凯里市大十字街道金山社区现场为群众答疑解惑。 本报通讯员 邹光学 摄

济宁强化法律援助办案质量“生命线”意识

应援尽援应援优援托起群众“稳稳的幸福”

□ 本报记者 梁平妮 □ 本报通讯员 褚春红 董隆基

一场跨越三年、历经十次援助程序的工伤维权事件,令山东省济宁市法律援助中心工作人员李亚丽至今仍记忆犹新。

2020年8月,市民史某某在下班途中遭遇交通事故,导致重型颅脑损伤,32万余元的医疗费,将这个本不富裕的家庭推向了绝境。得知情况后,济宁市法律援助中心第一时间开通“绿色通道”,指派法律援助律师全程跟进。

然而,命运并未眷顾这个家庭。就在劳动能力鉴定前夕,史某某不幸离世。“援助之路骤然陷入‘工伤认定后,劳动能力鉴定前,因工伤导致死亡能否认定工伤待遇’的困境。”李亚丽告诉《法治日报》记者。面对这一困境,济宁市法律援助中心没有止步,依据病历材料,委托专业机构进行鉴定,为裁决提供了关键参考依据。最终,受援家庭收到相关赔偿及抚恤金。这个案件的办理,是济宁市法律援助

工作高质量发展的一个缩影。在这座城市里,越来越多的困难群众通过法律援助感受到法治的力量与温度。

近年来,济宁市强化办案质量“生命线”意识,坚持“应援尽援、应援优援”,通过不断扩大覆盖范围,优化服务举措等,以法律援助的专业性、精准性和实效性托起群众“稳稳的幸福”。

据介绍,济宁市将法律援助连续两年纳入重点民生实事项目,着力构建覆盖城乡的服务网络。目前,全市已建成347个法律援助工作站,4325个村(居)联络站,市、县、乡、村四级服务体系全面贯通,打通服务群众“最后一公里”。

针对老年人、残疾人、重病患者等特殊群体,济宁市法律援助中心提供上门服务,并配备适老适残便利设施,涉及家暴、虐待等情形的案件,则不受经济困难条件限制,确保每一份求助都能得到及时回应。在标准化建设方面,济宁市顺利完成国家级试点任务,系统梳理全流程的63项法律援助标准及165项国家级窗口服务标准,打造出精准可及的服务标

准体系。“12348+”服务模式的推广,让热线咨询年均回复量突破10万人次,群众只需一个电话,即可获得专业的法律指引。

记者了解到,济宁市构建起全流程、多维度质量监管体系,在参照省级标准的基础上,因地制宜修订完善《济宁市法律援助机构案件质量评查规范》和文书模板,实现了服务与管理“有标可依”。近三年来,济宁市被司法部、山东省司法厅抽查的服务评估优良率始终保持100%,稳居全省第一方阵。

法律援助不是单打独斗,而是多方协同的系统工程。济宁市创新推出“法律援助+”模式,法律援助机构与法院、检察院、公安等部门密切配合,保障律师辩护全覆盖,联合妇联、残联守护妇女儿童合法权益;与民政部门实现经济状况信息共享,让符合条件的困难群众能够快速获得援助。

同时,志愿者招募培训机制的建立,助力“法治惠民生”志愿服务项目荣获市级金奖。

法律援助与调解、公证、司法鉴定的深度融合,形成了多方参与、高效联动的维权格局,让受援人的合法权益得到全方位守护。

为扩大法律援助工作社会知晓度,济宁市不断创新宣传方式,通过多渠道、广覆盖、精准化宣传,让法律援助故事深入人心。比如,持续开展“法律援助惠民生一月一主题”活动,将法律援助的触角延伸至社区、乡村、工地、学校,让法律知识走进千家万户;打造“一区一品、一中心一特色”品牌矩阵,通过品牌引领提升法律援助的社会知晓度和影响力。据统计,济宁市平均每年无偿提供法律援助案件2万余件,无偿提供法律咨询16万余人次,为群众挽回经济损失约2亿元。

“济宁市法律援助机构将持续优化服务供给,深化质量管控,强化协同保障,推进服务均等化、标准化、便利化,为法治济宁建设贡献更加坚实的法治力量,让公平正义的阳光照亮每一个角落。”济宁市司法局党委书记、局长王庆峰说。