河南省平顶山市司法局文件

平司文〔2018〕10号

关于印发《平顶山市公共法律服务平台建设实施方案》的通知

各县（市、区）司法局、局直各单位、机关各科室：

现将《平顶山市公共法律服务平台建设实施方案》印发给你们，请按照方案要求，认真抓好贯彻落实。

平顶山市司法局 4104020034347

2018年1月31日

平顶山市公共法律服务平台建设实施方案

为贯彻落实党的十九大会议精神，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，加快构建覆盖城乡居民的公共法律服务体系，根据《司法部关于推进公共法律服务平台建设的意见》（司发〔2017〕9号）、《司法部关于印发<12348中国法网（中国公共法律服务网）建设指南>的通知》（司发通〔2017〕87号）、《全国公共法律服务平台建设技术规范》和《河南省司法厅关于印发<河南省司法厅公共法律服务平台建设实施方案>的通知》（豫司文〔2017〕157号）要求，结合我市实际，制定本实施方案。

一、重要意义

党的十九大提出深化司法体制综合配套改革的要求，加快构建覆盖城乡的公共法律服务体系是司法行政综合改革的重要内容。公共法律服务平台是集成司法行政各类法律服务项目的有效载体，是直接面向人民群众的窗口。抓好平台建设，是贯彻落实中央和省委、市委工作部署，加快构建全方位公共法律服务体系的关键，有利于推动基层司法行政工作实现工作由虚到实、由散到整的良性发展；有利于整合资源，促进司法行政机关工作效能的最大化；有利于推动司法行政工作向基层延伸，进一步夯实司法行政基层基础。近年来，全市各级司法行政机关采取一系列措施，在法治宣传与

法治文化建设、法律援助、“12348热线”、一村（社区）一法律顾问、矛盾纠纷化解等方面取得了一定成效，在公共法律服务平台建设方面做了有益探索。但是，实践中还存在建设不够完善、规范化程度低、发展不均衡等问题。我们要充分认识和把握公共法律服务平台建设的重要意义，切实增强责任感和紧迫感，提高工作主动性，确保平台建设扎实有效推进。

二、 总体目标

紧紧围绕我市经济社会发展和人民群众实际需要，立足“法律事务咨询、矛盾纠纷化解、困难群众维权、法律服务指引”的平台建设功能定位，按照线上线下并行、实体虚拟同步、前台后台联动的建设思路，坚持统一规划、统筹建设、精准服务、高效便民的原则，加快推进公共法律服务实体、热线和网络三大平台建设。2019年底，率先实现公共法律服务平台全覆盖，形成覆盖城乡、功能完备、便捷高效的公共法律服务网络体系，实现公共法律服务的标准化、精准化、便捷化。

三、公共法律服务实体平台建设

（一）公共法律服务中心（工作站）建设

牵头领导：徐占政

责 任 人：李朝峰、司荣亮

责任部门：局法律援助科（市法律援助中心）

主要目标：以县(市、区)、乡镇(街道)为重点，坚持需求导向，有效整合司法行政机关资源，将各类别公共法律服务集中进驻，打造综合性、一站式的服务型窗口，并与网络虚拟平台实现同步联动管理。

1、平台名称和服务场所

市级公共法律服务实体平台根据法律服务需求和工作实际单独设立，名称为“平顶山市公共法律服务中心”。

县(市、区)级公共法律服务实体平台名称统一为“×县(市)公共法律服务中心”或“平顶山市×区公共法律服务中心”，利用现有司法局业务用房建设或由政府调划独立服务场所。

乡镇(街道)公共法律服务实体平台名称统一为“×乡(镇、街道)公共法律服务工作站”，依托乡镇(街道)司法所或由政府调划独立服务场所。

2、功能职责

公共法律服务中心(工作站)建设在功能职责定位上采用“3+X”建设模式。“3”为法律援助、人民调解、法律咨询等基本职能，在公共法律服务中起主导作用；“X”为拓展职能，引入律师、公证、司法鉴定、专业调解、司法考试、安置帮教、监所远程视频探视等服务，并与有关部门协作引入新的服务功能，进一步拓宽服务覆盖面。平台运行采用“前台统一受理、后台分别办理、结果及时反馈”的模式。

县级公共法律服务中心。作为集多项司法行政职能为一体的“窗口化”服务平台，应当突出综合性、专业性法律服务功能，同时发挥县域服务综合枢纽和指挥协调平台的作用。具体包括：

（1）接待现场来访，解答法律咨询；

（2）受理、审批法律援助申请，指派法律援助人员承办法律援助案件；

（3）解答人民调解业务咨询，受理、指派、分流和协调处理人民调解案件，做好矛盾纠纷化解工作；

（4）提供专业调解服务，结合实际提供公证、司法鉴定等法律服务，导引律师诉讼代理等法律服务业务；

（5）提供值班律师远程视频服务，指导乡镇（街道）公共法律服务工作站开展法律咨询和调解活动。

（6）开展法治宣传教育和各种形式的法治文化活动；

（7）接待、解答司法行政其他相关业务咨询；

（8）做好辖区公共法律服务平台建设指导、考核工作；

（9）接收对司法行政工作和法律服务的投诉、意见和建议；

（10）完成上级司法行政机关和当地党委、政府交办的其他法律服务工作。

乡（镇、街道）公共法律服务工作站。作为服务群众的一线综合性法律服务平台，在县(市、区)公共法律服务中心

的指挥协调和乡镇(街道)司法所的指导下，主要承担化解矛盾纠纷、法治宣传、提供法律服务咨询等职能。具体包括：

（1）接待群众来访和法律咨询服务；

（2）引导法律援助、律师、公证、基层法律服务、司法鉴定等法律业务，负责法律援助申请初审；

（3）组织开展人民调解工作、法治宣传教育，引导告知刑满释放人员安置帮教政策、救助帮扶途径等；

（4）为辖区政府机关、企事业单位、社会组织等提供法律咨询；

（5）参与指导、考核村(居)公共法律服务工作室工作和村(居)法律顾问工作；

（6）完成上级司法行政机关和当地党委、政府交办的其它法律服务工作。

3、建设标准

依据《司法部关于推进公共法律服务平台建设的意见》和《全国公共法律服务平台建设技术规范》（SF/T 0013-2017），实体平台选址一般应位于临街一层、交通便利、方便人员往来的地方，统一场所标识、指引，方便群众获得信息、寻求帮助。

县（市、区）司法局有业务用房的，在一楼位置设立不少于200平方米的公共法律服务中心，没有业务用房的，通过租赁、新建、办公用房改造、政府划拨等方式，设立不低

于150平方米的公共法律服务中心。也可在县（市、区）政府行政服务大厅设立专门的公共法律服务中心。

公共法律服务中心一般要划分为办公区、服务区和等候区。办公区设置管理人员办公室和档案资料室。服务区设开放式服务大厅、半开放式接待柜台和座椅。配备适量的接待室、个别谈话室、调解室等专门业务用房，服务大厅要安装电子显示屏和触摸查询一体机，用于宣传和导引。等候区放置法治宣传资料存取架，配备书写台、意见箱、座椅、饮水机等设备。

市级公共法律服务中心可参照县（市、区）标准，根据职能作相应调整。

乡镇(街道)公共法律服务工作站应当在一楼位置设立，面积不低于50平方米。要设置接待窗口和独立的工作室、人民调解室、远程视频室，也可以三室合一。服务区域应悬挂公示栏，放置常用法律宣传资料，有条件的地方，可配置电子显示屏和触摸查询一体机，用于法律知识宣传和法律服务导引。

4、人员配备

公共法律服务中心（工作站）应根据区域内人口规模、公共法律服务需求以及业务接待办理数量，配备相应专业人员和工作人员。根据中心（站）功能设置，按照岗位职能要求配备工作人员。

公共法律服务中心工作人员由司法局配备专职人员和政府购买法律服务人员两部分组成。一般应设置以下基本岗位:

（1）综合接待岗，负责指引寻求律师、公证、司法鉴定、律师专业调解、人民调解、基层法律服务等服务事项，解答相关咨询等。

（2）法律咨询岗，负责安排律师等专业人员现场解答法律咨询。

（3）法律援助岗，负责法律援助申请受理、审查、指派工作。

（4）人民调解岗，负责纠纷调解，化解矛盾。

基本岗位可根据具体条件增加或整合。

公共法律服务工作站在充分利用司法所现有人员力量的基础上，有效整合乡镇(街道)专职人民调解员、律师、基层法律服务工作者等力量参与窗口接待。各县（市、区）结合服务站建设，加强司法所编制使用和人员配备，增强司法所工作力量。通过政府购买服务、招募法律服务志愿者等形式，弥补基层法律服务力量的不足。一般应设置以下基本岗位:

（1）综合接待岗，负责引导寻求法律援助、律师、公证、基层法律服务、司法鉴定等法律业务，解答法律政策咨询，负责法律援助申请初审。

（2）人民调解岗，负责纠纷调解，化解矛盾。

5、进度安排

2018年1—3月，完成选址设立工作；4—6月，完成设计建设任务；7—9月份，完成相关工作流程和制度建设；10月份，县（市、区）、乡镇（街道）公共法律服务实体平台建设基本完成，进行全面督导考核，固化制度，查漏补缺，进一步提升工作的规范化、制度化水平。

（二）公共法律服务工作室（村（居）法律顾问）建设

牵头领导：徐占政

责 任 人：高士英、潘志荣

责任部门：局律师公证管理科、局基层工作科

主要目标：在村(居)一级建立公共法律服务工作室，推进一村(居)一法律顾问工作，提供相关法律服务，同时注重发挥好村(居)人民调解员的作用，成为村（居）法律顾问和群众沟通的桥梁。

1、平台名称和服务场所

名称统一为：×村（居）公共法律服务工作室，依托村(居)委会、人民调解委员会或社区服务中心建立。

2、功能职责

（1）公共法律服务工作室。作为服务基层农村、社区的法律服务平台，其主要功能具体包括：

①协助司法所、社区村(居)民委员会开展法治宣传教育

和依法治理工作;

②负责人民调解和矛盾纠纷排查调处工作;

③组织协调律师、基层法律服务工作者开展村（居）法律顾问工作，联系办理各类法律服务事项;

④协助办理法律援助申请事项;

⑤协助司法所做好特殊人群管理工作;

⑥接受司法所、社区村(居)民委员会指派，做好社区综合治理和法治建设等其它工作。

（2）村（居）法律顾问的工作职责:

①为村民、居民及时解答日常生产生活中遇到的法律问题，提供专业法律意见;

②接受村民、居民委托，代为起草、修改有关法律文书和参与诉讼活动;

③定期举办法治讲座，发放法治宣传资料，宣传与日常生产生活相关的法律知识;

④参与村(居)人民调解委员会主持的纠纷调处工作;

⑤协助起草、审核、修订村规民约和其它管理规定，为村民土地征用补偿安置、基础设施建设、城市建设拆迁、环境治理保护等重大决策提供法律意见等。

村（居）法律顾问开展工作情况应及时记入公共法律服务工作室工作台账，作为年度工作评估的重要依据。村(居)法律顾问每月提供不少于4小时的现场法律服务，每季度至

少举办一次法治讲座。同时，要建立微信工作群，加强与基层群众、村(居)委会工作人员之间的工作联系，确保在日常工作中能够随时提供法律咨询等服务。微信工作群成员一般应当包括：法律顾问、村(居)两委成员、调委会成员以及部分党员和村(居)民代表等。根据法律服务需要，可吸收所在地司法所工作人员和县级司法局法律服务管理部门工作人员入群。同时，各县（市、区）司法局要建立村(居)法律顾问工作微信群，成员包括本县区域内所有的村(居)法律顾问，以及本局法律服务部门负责同志。

3、建设标准和人员配备

依据《司法部关于推进公共法律服务平台建设的意见》和《全国公共法律服务平台建设技术规范》（SF/T 0013-2017），统一公共法律服务工作室的功能设置和外观标识，规范工作制度和工作流程，设置法律服务公示栏和便民信箱，对外公布本村(居)法律顾问信息，包括姓名、职责、联系方式、驻点时间等信息，公示职责范围、监督电话等相关内容。

在每个村(居)设立一名法律顾问，村(居)法律顾问在“公共法律服务工作室”开展工作，由政治素质高、热心公益法律服务以及熟悉农村、社区工作的律师、基层法律服务工作者、有一定法律素养的专职人民调解员担任。一人原则上最多可以担任5个村(居)法律顾问。采取政府购买服务的

方式，在每个村(居)配备至少1名专职人民调解员，帮助法律顾问开展日常法律服务工作。

4、进度安排

2018年2—9月份，在“一村（社区）一法律顾问工作”的基础上，全面推进公共法律服务工作室（村（居）法律顾问）建设，建立相关工作制度、工作程序、工作规范和评估标准；2018年10月份，公共法律服务工作室（村（居）法律顾问）建设基本完成，确保人民群众就近、便利、及时获得优质高效的法律服务。

四、公共法律服务热线平台建设

牵头领导：徐占政

责 任 人：李朝峰、司荣亮

责任部门：局法律援助科（市法律援助中心）

（一）功能升级。使用由省司法厅设计开发的全新“12348”公共法律服务热线软件系统，将现有的“12348”法律援助咨询专线，升级改造为具有法律咨询、法律服务、纠纷调解、法治宣传、法律援助、服务投诉、任务指派、监督回访、统计分析等综合性服务功能的“12348”公共法律服务热线平台。突出“互联网+12348”的导向，加强热线平台与网络平台的业务融合、数据整合，统一前台线上受理，后台线下联动办理，与公共法律服务网络平台协调联动。

（二）坐席扩容。根据省司法厅要求，市司法局设立3

个“12348”公共法律服务热线座席，提供24小时热线服务。法定工作时段，座席由政府购买服务方式提供的社会律师和市司法局公共法律服务管理人员值班，提供人工服务。法定工作时段外，转入自动语音导航，并向社会组织购买服务工作，逐步形成“7×24小时”座席值班的人工服务。

（三）进度安排。省司法厅对公共法律服务热线平台扩容升级完成后立即投入使用。

五、公共法律服务网络平台建设

牵头领导：王春放

责 任 人：张健、王晓冬

责任部门：局行财装备审计科、局办公室

（一）总体架构。全市公共法律服务网络平台由市司法局信息管理平台、“平顶山掌上12348”微信公众号和村（居）法律顾问微信平台组成，向上联通省司法厅网络平台，向下覆盖司法行政法律服务全部业务。市司法局按照“统一规划、集中部署、资源整合、全市共享”的模式，负责组织建设全市司法行政信息管理平台、“平顶山掌上12348”微信公众号。各县（市、区）根据本地情况组织建设村（居）法律顾问微信平台，市司法局将纵向联通汇聚各地村（居）法律顾问微信平台，形成微信矩阵。

（二）主要功能。包括服务功能和监管功能。服务功能是面向社会公众，基于互联网和移动互联网而提供法律事务

咨询、法律服务指引、法治宣传教育、法律法规与案例查询、信用信息公开等。监管功能是面向全市各级司法行政机关，采用信息化平台对法律服务机构和服务人员实施监管，作为行政管理手段的补充；通过运用数据决策系统对各县（市、区）公共法律服务的热点问题、分布、成因进行分析，为全市司法行政系统信息化管理和领导机关决策提供有效数据支撑。

（三）进度安排。市司法局在2018年1月－3月，完成全市公共法律服务网络平台建设方案设计、各业务数据采集及信息整合工作；4月-7月，进行信息管理平台的相关数据录入，基本完成应用测试、运行培训和试运行工作，并正式上线运行；8月-9月，开通“平顶山掌上12348”微信公众号；10月－12月，优化、升级、完善平台，提高服务质量和效率，争取2018年底与省司法厅“12348中国法网”平台对接。各县（市、区）应于2018年8月底前完成本地村（居）法律顾问微信平台的建设。

六、推进公共法律服务平台规范化运行

（一）完善服务规范。制定各业务服务规范体系，整合平台进驻业务部门现有工作职责、业务办理规则等，对公共法律服务中具有重复性和共同执行的服务和管理内容，统一业务规范，明确办理流程，做到权责明晰、规程明确。完善窗口工作机制，建立来信来访接待、解答咨询、受理申请、

登记归档、投诉处理等工作规范，推行岗位责任制、服务承诺制、首问负责制、限时办结制、服务公开制等制度，打造全程便捷服务。

（二）健全管理运行机制。发挥好公共法律服务中心的综合性指挥作用，强化各级平台与法律援助机构、法律服务机构、人民调解组织以及已有业务系统的衔接。加强内部管理，建立基本台账、信息报送、工作督办、舆情分析和重大事项报告、应急情况处置预案等制度，提高工作规范化水平。

（三）强化平台工作力量。建立服务、管理和技术人员队伍，采取选派司法行政机关在编人员、政府购买服务、志愿者服务等多种方式，充实工作力量。有条件的地方可以将实体平台建成定编机构，平台工作人员定编。整合律师、公证员、司法鉴定人、人民调解员、基层法律服务工作者等力量，提高服务专业化水平。借助法律服务志愿者、高校教师和学生等社会力量，建立公益性公共法律服务队伍。

（四）提升平台服务水平。各县（市、区）司法局特别是相关业务部门要加强对各级平台的业务指导和人员培训，提升法律服务人员法律素养和业务能力。建立激励机制，引导更多的法律服务人员和社会志愿服务力量向基层合理流动，充分利用信息化技术弥补基层公共法律服务资源的不足。各级平台逐级做好公共法律服务工作的相关数据统计和汇总上报，公共法律服务中心要及时总结工作成效，研究解

决存在的问题。

七、强化公共法律服务平台建设保障

（一）加强组织领导。市司法局成立推进公共法律服务平台建设领导小组，党委书记、局长徐渊任组长，其他局领导为副组长，相关业务部门负责人为成员。下设市司法局推进公共法律服务平台建设办公室，负责领导小组决策部署的各项工作，抽调局办公室、政治部、法律援助科、基层工作科、律师公证管理科、法制与司法鉴定科、行财装备审计科社区矫正办公室、司法考试与行政服务科、监狱管理科、戒毒管理科和信息化方面专门人才为办公室成员。

各县（市、区）司法局要把推进公共法律服务平台建设作为一项政治任务，实行一把手负责制，加强组织领导，成立相应机构，明确工作目标、工作要求、工作任务，全员发动，上下同步，边谋划、边部署、边建设，确保取得实效。

（二）落实工作责任。市司法局各平台建设责任部门要持续细化具体措施，明确工作内容、标准、时限、责任人，严格按照时间节点，狠抓工作推进。相关业务部门负责有关法律服务业务进驻和实施工作，形成工作合力。各县（市、区）司法局要高度重视，制定切实可行的工作方案，统筹推进本地公共法律服务平台建设，有步骤分阶段完成各项任务。各地制定的具体实施方案，及时上报市司法局推进全市公共法律服务平台建设办公室（局办公室）。

（三）注重典型引领。各县（市、区）司法局要高度重视，严密组织，在全员发动的基础上，坚持整体推进与示范带动相结合，全面建设与重点建设相结合，既建“窗口”又创“亮点”、出“特色”。市司法局将出台《开展公共法律服务中心（工作站）示范点创建活动的实施意见》，在全市范围内开展示范点评比授牌活动。选择宝丰县作为示范培育点，先行一步，重点督导，总结经验，做到以点带面、全面加快推进工作。

（四）争取政策支持。各县（市、区）司法局要积极争取当地党委政府的重视支持，将平台建设纳入基本公共服务体系建设规划，纳入政府工作整体规划，纳入政府平安建设、综治和绩效考核。要按照河南省财政厅、河南省司法厅《关于印发河南省司法厅政府购买服务指导性目录的通告》（豫财政法〔2017〕48号）的要求，推动公共法律服务平台建设和运行经费纳入各级财政预算，明确保障标准，建立动态增长机制，促进公共法律服务常态化。

（五）加大宣传力度。要充分利用报刊、网络媒体，多渠道、多形式宣传公共法律服务平台建设中出现的好经验、好做法，提高公共法律服务工作知晓率和满意率，营造良好的舆论氛围，引领带动公共法律服务体系建设全面发展。

（六）强化监督指导。要将推进公共法律服务平台建设纳入对各县（市、区）的责任目标考核内容，以考核推先进、

带中间、促后进，促进全市公共法律服务平台建设工作。市司法局推进公共法律服务平台建设办公室要建立整体推进动态督导体系，定期公布工作进度和成效。各平台建设责任部门要建立平台建设综合评价机制，从基础设施、人员配备、制度机制、业务开展等方面，量化考评指标和奖惩标准，对工作进展快、成效显著的单位和个人，将给予表彰奖励。

各县（市、区）推进公共法律服务平台建设情况，请及时对口报市司法局。公共法律服务中心（工作站）建设联系人：局法律援助科，李朝峰，0375-7090077；公共法律服务工作室（村（居）法律顾问）建设联系人：局律师公证管理科，高士英、刘克成，0375-7058726，局基层工作管理科，潘志荣，0375-7091006；热线平台建设联系人：市法律援助中心，司荣亮，0375-7090511；网络平台建设联系人：局行财装备审计科，张健，0375-7076619，局办公室，王晓冬，0375-7019588。

平顶山市司法局办公室　　2018年1月31日印发