



重庆市黔江区人民政府办公室 关于印发《全面推进公共法律服务体系建设 实施方案》的通知

黔江府办发〔2018〕31号

各乡、镇人民政府，各街道办事处，区政府各部门，有关单位：

经区委、区政府同意，将《全面推进公共法律服务体系建设实施方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

重庆市黔江区人民政府办公室

2018年4月8日

全面推进公共法律服务体系建设实施方案

为全面深入贯彻党的十八大、十八届三中四中全会和党的十九大关于大力推进公共法律服务体系建设的决策部署，根据国务院《“十三五”推进基本公共服务均等化规划》《重庆市黔江区国民经济和社会发展的第十三个五年规划纲要》及《司法部关于推进公共法律服务体系建设的意见》（司发〔2014〕5号）《重庆市司法局关于印发〈全面推进公共法律服务体系建设实施方案〉的通知》（渝司发〔2017〕134号），切实满足广大人民群众日益增长的法律服务需求，加快推进公共法律服务均等化便利化，结合我区实际，制定本方案。

一、总体要求

公共法律服务是由政府主导、司法行政机关统筹提供、供全体人民平等享有的公共法律产品和服务，是公共服务的重要组成部分，涉及法治宣传教育、律师、公证、基层法律服务、司法鉴定、法律援助、人民调解、法律职业资格考试等方面，旨在保障公民基本权利、维护人民群众合法权益、实现社会公平正义。推进公共法律服务体系建设、加大公共法律服务力度，是中央从全面依法治国战略高度作出的重大决策，是加强和改进社会治理、建设法治中国平安中国的重大举措，是巩固深化综治“长安杯”、打造平安黔江“升级版”的重要抓手，为黔江改革开放和经济社

会发展创造安全稳定的社会环境、公平正义的法治环境和优质高效的服务环境。

（一）指导思想

全面贯彻落实党的十九大精神，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面落实习近平总书记视察重庆重要讲话精神，紧紧围绕统筹推进“五位一体”总体布局和协调推进“四个全面”战略布局，全面对接、深入实施“八项战略行动计划”和“三大攻坚战”，根据国务院《“十三五”推进基本公共服务均等化规划》和《重庆市黔江区国民经济和社会发展的第十三个五年规划纲要》大力推进公共法律服务体系建设的安排部署，坚持实体网络并行、线上线下融合、优化职能资源配置，建设覆盖城乡社区、满足各领域各层次需求、体现公平正义价值追求的公共法律服务体系，为广大人民群众提供普惠均等、及时便捷、优质高效的公共法律服务。

（二）主要目标

1.覆盖城乡的公共法律服务网络进一步健全完善。各类法律服务资源有效整合，布局更趋合理，经济欠发达乡镇法律服务资源短缺问题有效缓解，公共法律服务均等化取得明显进展，公民公共法律服务需求和权益得到基本满足和实现。

2.公共法律服务能力显著提升。各类公共法律服务全面发展，服务领域进一步拓展，服务标准化、规范化、专业化水平明显提高，信息化网络平台全面覆盖，服务的经费保障机制基本建立，

城乡居民能够方便快捷地获得优质高效的公共法律服务。

3.群众满意度明显提高。公共法律服务需求调查和反馈工作机制基本建立，服务监督评价机制更加完善，以群众满意度为导向的公共法律服务评价体系不断健全完善，服务的社会公信力和群众满意度稳步提升。

（三）基本原则

1.服务为民，保障权益。着眼于维护最广大人民群众根本利益，为人民群众提供公益性、均等性、便利性的法律服务，有效满足人民群众基本法律服务需求。

2.统筹城乡，强化基层。加快推进公共法律服务体系城乡一体化建设，促进公共法律服务资源向农村和基层延伸，实现城乡公共法律服务广泛覆盖，逐步实现公共法律服务均等化。

3.改革创新，提高质量。创新公共法律服务体制机制和供给模式，引入竞争激励机制，实现公共法律服务资源合理配置和高效利用，形成保障公共法律服务体系有效运行的长效机制，不断提高公共法律服务的质量和效率。

4.因地制宜，分类指导。立足我区实际，根据经济社会发展水平和法律服务工作实际，坚持尽力而为、量力而行，既要实行分类指导，加强示范带动，又要整合各类法律服务职能，实现整体协同，促进资源共建共享。

二、主要任务

（一）搭建三大平台，健全公共法律服务工作体系

公共法律服务平台是公共法律服务体系的重要载体，是推进公共法律服务体系建设的一项基础性工作。要立足“法律事务咨询、矛盾纠纷化解、困难群众维权、法律服务指引和提供”的平台建设功能定位，打造公共法律服务实体、热线和网络三大平台。到2020年，总体形成覆盖城乡、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，努力为人民群众提供普惠性、公益性、可选择的公共法律服务。

1.推进公共法律服务实体平台建设。立足实际，综合施策，建设区公共法律服务中心并以此为枢纽、乡镇街道公共法律服务工作站为骨干、村（社区）公共法律服务工作室（窗口）为支撑的实体平台，整合法治宣传教育、律师、公证、基层法律服务、法律援助、人民调解、司法鉴定、法律职业资格考试等法律服务资源，优化各层级实体平台法律服务职能资源配置，采取“窗口化、综合性、一站式”服务模式，不断提高公共法律服务的可及性、便利性、时效性，实现公共法律服务“一站通”。

2.推进公共法律服务热线平台建设。将“12348”法律援助咨询热线建成“公共法律服务热线”，进入全市一号拨入、部署，在区公共法律服务中心坐席服务，解答法律咨询，指引转办司法行政服务事项，受理投诉和建议，实现公共法律服务“一线通”。

3.推进公共法律服务网络平台建设。实施“互联网+司法、互联网+法律服务”战略，宣传推广“12348中国法网”（公共法律服务网），并与全区政法大数据办案平台、综治信息系统连通，

实现共享。开发“区公共法律服务”微博、微信、移动APP，建成全区统一运行、内外联动顺畅、参与主体多元、服务集约高效的公共法律服务网络平台，及时推送法治资讯，解答法律政策咨询，查询法律服务机构及人员信息，预约、分流、办理法律援助、公证、人民调解等法律服务事项，受理投诉和建议，实现公共法律服务“一网通”。

（二）抓住三个关键，完善公共法律服务运行体系

1.创新公共法律服务产品及项目。突出需求导向，紧扣司法行政职能，坚持政府主导和群众需求相结合，努力整合律师、公证、基层法律服务、法律援助、人民调解、司法鉴定、法治宣传教育、法律职业资格考试等法律服务资源，定制、开发公共法律服务产品，对各公共法律服务产品逐一明确服务对象、服务内容、服务方式和服务渠道。适应经济社会发展需要，综合考虑法律服务资源、财政保障水平等因素，推进公共法律服务产品优化升级、汰旧出新。实施公共法律服务品牌战略，创建公共法律服务特色品牌，打造公共法律服务精品，改善公众服务体验，提升法律服务效能。

2.健全公共法律服务制度及规范。制定公共法律服务实体平台建设指导标准、标识基本规范，明确区公共法律服务中心、乡镇街道公共法律服务工作站、村（社区）公共法律服务工作室（窗口）的服务内容、区域划分、场所要求、岗位设置、设施配备、人员配置等，确保实体平台建设统一、规范。建立健全公共法律

服务平台管理制度，完善岗位责任、服务承诺、首问负责、限时办结、服务公开、督查督办、结果反馈等流程，纵向层级联动，横向业务协同，确保公共法律服务体系运转顺畅、服务高效。制定公共法律服务质量标准，明确各类法律服务机构的准入条件、资质认证、管理规范，细化各类法律服务产品（项目）条件、程序、质量要求、监管措施，探索建立公共法律服务质量评价反馈机制、监测预警体系，确保公共法律服务优良。

3.强化公共法律服务信息化支撑。认真贯彻落实司法部信息化工作部署，严格执行司法部信息化建设标准和技术规范，修改完善信息化建设规划，按照“全区政法大数据办案平台为统揽、区综合治理信息化系统为支撑、公共法律服务信息网为基础”的思路，建设司法行政管理服务信息平台和数据中心，优化司法行政各业务系统，与公共法律服务实体、热线、网络平台无缝对接。采取前台多渠道受理、回馈群众需求，后台分类导入业务系统办理，涵盖司法行政工作人员（包括司法所工作人员）、法律服务人员、管理对象、服务对象等不同用户，逐步实行全流程网上受理、网上办理、网上监管、网上评估，做到运行统一调度、信息实时入网、数据统一归集，实现管理和服务低成本、高效率、零距离、均等化、全覆盖，努力补齐“实体网点不足、服务人员缺乏、资源分布不均”的“短板”，全面提升公共法律服务智能化水平。

（三）突出四大领域，优化公共法律服务供给体系



1.做强公益法律服务。坚持区、乡镇街道、村（居）三级政府法律顾问制度，积极为各级政府开展公共管理、处理公共事务等提供法律支持，促进依法行政。加大政府购买服务力度，逐步实现“一村（居）一法律顾问”，定期驻点或者利用QQ群、微信群等为村（居）民提供法律服务。完善物质激励、项目扶持、评先表彰、严格考核等政策措施，组织引导律师、基层法律服务工作者积极参与法律援助、律师值班，化解和代理涉法涉诉信访、调解、群体性案（事）件处置等公益法律服务。推动公证工作发展，拓展办证联络点，开展蹲点办证、巡回办证，为有特殊需求的当事人开辟办证绿色通道，减免困难群众公证收费。积极稳妥发展基层法律服务所和基层法律服务工作者队伍，弥补偏远地区律师资源不足，引导其为偏远地区群众提供公益法律服务。加强高水平高资质司法鉴定机构建设，及时将与保障和服务民生密切相关的鉴定事项纳入统一登记管理范围，为人民调解、公证、仲裁等非诉讼纠纷，以及交通事故、保险理赔、医疗损害、职工工伤、房屋拆迁等争议提供公益性司法鉴定服务。推进法律职业资格考试组织管理工作规范化、标准化、信息化，努力为考生提供热情周到细致服务。

2.做实法治宣传教育。认真组织实施“七五”普法规划，全面落实“谁执法谁普法”“谁主管谁普法”的普法责任制。深入开展“法律六进”（进机关、进乡村、进社区、进学校、进企业、进单位）活动，建立普法讲师团、普法志愿者队伍，抓好“宪法”



等基本法律的宣传教育、年度法治理论知识考试和新**提拔**领导干部法治理论考试等工作，针对性地开展领导干部、公务员、青少年、企业经营者、村（社区）干部等重点人群的法治宣传教育。强化城乡公共场所及基层村居普法阵地建设，在车站、机场、广场等场所投放法治宣传公益广告、设置法治宣传橱窗、播放法治宣传视频，每个行政村、居委会、社区建立一个法治宣传书架、一个法治宣传橱窗、一个法治宣传电子显示屏。推动建立公共媒体公益普法制度，组织力量开发制作微电影、微视频、H5页面、普法公益广告、法治教材、普法折页等法治教育产品，在电视、广播、报纸等传统媒体上开设普法专栏、播放法治宣传片，积极运用互联网、手机、微博、微信、户外电子显示屏等新媒体、新平台进行法治宣传教育。积极探索法治宣传工作科学的考核评价指标体系，通过实施普法工作第三方评估，切实优化普法考核验收标准和方式，提升法治宣传工作效果。

3.做细多元化解矛盾纠纷。认真贯彻落实区委、区政府《关于进一步完善矛盾纠纷多元化解机制的实施意见》，全方位构建矛盾纠纷多元化解机制。进一步加强各级调解组织建设，构建以乡镇街道调委会为主体、以村（居）调委会为基础、以小组和大院为触角的纵向覆盖城乡和横向覆盖到各行业领域的人民调解组织体系。探索建立专职人民调解员队伍，建立人民调解人才库、专家库。加强兼职人民调解员队伍动态管理和业务培训，打造特色鲜明的人民调解品牌、培育一批优秀人民调解组织和金牌调解



员。探索建立矛盾纠纷排查、介入、化解机制，做好婚姻、家庭、继承、邻里关系、合同债务、房屋宅基地、承包地边界、林权边界、人身损害赔偿等常见多发纠纷调解。与综治、公安、民政、建设、环保、交通运输、卫生计生、法制等部门加强沟通协作，完善人民调解与行政调解、司法调解、仲裁调解的衔接机制，积极参与就业、就医、就学、社会保障等民生领域复杂、疑难矛盾纠纷排查化解。

4.做优法律援助。完善法律援助制度，适应经济社会发展、满足人民群众法律服务需求，扩大法律援助事项范围，放宽经济困难标准，让更多困难群众可以申请法律援助。依托区公共法律服务中心、乡镇街道公共法律服务工作站、村居（社区）公共法律服务工作室，设立工青妇老残组织、劳动仲裁院、看守所、检察院、法院、人武部等法律援助工作站（联络点），为群众了解法律援助政策、解答法律咨询、申请法律援助提供便利。认真做好请求支付劳动报酬、社会保险待遇、人身损害赔偿、赡养费抚养费扶养费、土地承包经营及流转权益等领域，农民工、农民、妇女、未成年人、残疾人、老年人等人群的法律援助工作。建立健全法律援助服务质量标准，着力规范咨询、受理审查申请、指派办理案件、结案归档审查、补贴审核发放等程序，探索案件评查、案件评估、庭审旁听、回访受援人、案件补贴与案件质量挂钩等监督管理措施，为受援人提供符合标准的法律援助。

三、强化保障



（一）加强组织领导。区上成立推进公共法律服务体系建设领导小组，由区政府分管领导任组长，负责组织协调公共法律服务体系建设，做好顶层设计，加强监督指导，严格考核奖惩。领导小组下设办公室在区司法局，负责日常工作，加强与综治、发展改革、经济和信息化、财政、国资管理等部门和乡镇街道的沟通协调，解决好公共法律服务体系建设的立项审批、经费调剂、人员场所安排、信息化建设等事宜。区司法局和乡镇街道要成立相应的组织机构，制定工作方案和统一规范的标识标牌、时间表和责任人，积极推进公共法律服务体系的规范化建设和优质化服务。

（二）加强政策保障。各乡镇街道要把公共法律服务体系建设纳入党委、政府基本公共服务体系建设规划，纳入民生工程，纳入平安建设和法治黔江建设重要内容，纳入政府绩效考核指标，为公共法律服务体系建设提供有力政策保障。

（三）加强人才建设。实施律师事务所、公证处、基层法律服务所、司法鉴定机构“优秀法律服务机构”创建工程，开展律师、公证员、基层法律服务工作者、司法鉴定人“优秀法律人才”培育工程，建立一支公共法律服务骨干队伍，打造一批群众认可、有社会影响力的公共法律服务品牌。推动法律志愿服务组织和制度建设，招募高校法律专业师生、政法干警等专业力量参加法律志愿服务，加强公共法律服务志愿者的教育培训，不断提高法律志愿服务的能力和水平，吸纳社会力量参与公共法律服务。



（四）加强经费保障。要建立完善政府购买公共法律服务机制，建立与群众需求相适应的公共法律服务经费保障机制，调整、优化政府购买公共法律服务产品目录，并依据政府购买服务项目、服务工作量和责任大小等因素，明确各项公共法律服务的保障标准。区司法局要将市级财政转移支付资金和本级财政保障资金统筹安排，规范使用，提高财政资金使用效率，确保公益法律服务、法治宣传、人民调解、法律援助、律师参与化解和代理涉法涉诉信访等经费落实，保障公共法律服务体系建设。

附件：重庆市黔江区公共法律实体平台建设标准

附件

重庆市黔江区公共法律实体平台建设标准

根据国务院《“十三五”推进基本公共服务均等化规划》和《重庆市黔江区国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》大力推进公共法律服务体系建设的安排部署，结合我区实际，制定本区公共法律服务实体平台建设标准。

一、黔江区公共法律服务中心

（一）名称

黔江区公共法律服务中心（以下简称中心）。

（二）主要服务内容

- 1.接待来访、接听来电、接受来信，解答法律政策咨询。
- 2.法律知识普及宣传，组织法治文化活动。
- 3.受理、审查法律援助申请。
- 4.受理公证申请。
- 5.指引群众寻求人民调解，受理、分流、指派、督办人民调解案件，组织调解重大、跨区域矛盾纠纷。
- 6.组织开展律师、公证、基层法律服务、司法鉴定、法律职业资格等公益法律服务，指引群众寻求有偿法律服务。
- 7.受理司法行政行政许可事项。
- 8.受理群众对司法行政、法律服务的投诉、意见和建议。

9.协调指导本区域内公共法律服务体系建设和公共法律服务工作，收集公共法律服务信息，分析、研判、报告舆情动态。

10.完成司法行政机关和党委、政府交办的其他法律服务工作。

（三）功能区域划分

1.接待柜台区。负责接待来访群众，承担问询接待、办事指引、受理办理等工作任务。

2.等候休息区。设置座椅、饮水设备、宣传品存放设施、视频播放设施、法律服务资源自助查询设备、书写台及辅助设施、应急医用设施等。

3.法治宣传教育和法治文化活动区。主要用于开展面向群众的法制宣传教育和法治文化活动。

4.特殊功能区。设置“12348”电话接线室、私密咨询室、人民调解室等。

（四）场所建设要求

1.中心设置在正阳司法行政业务用房一楼。

2.中心设置服务大厅、咨询室、调解室、厕所。总建筑面积190平方米，接待柜台区与等候休息区相分离，采取半开放式办公

（五）主要配套设施

1.办公设施

（1）电话、电脑（连接互联网）、打印机、复印机、传真机、

扫描仪、高拍仪、身份证识读器、资料柜等办公设备。

(2) 等候休息区设立 LED 显示屏或视频播放器（用于公示按规定应当公开的事项、播放法制宣传视频等）。

2. 便民服务设施

(1) 法治宣传多媒体机、触摸式查询一体机、取号机。

(2) 座椅、饮用水、书报架等便民服务用品。

(3) 公共法律服务宣传资料。

(4) 意见簿或意见箱。

(六) 基本岗位设置

1. 接待指引岗。负责接待来访群众的指引分流，解答涉及司法行政业务的咨询，指引其在本中心或者通过其他渠道寻求法律服务或者法律帮助。

2. 法律咨询岗。负责现场接待来访群众、接听“12348”电话、处理网络咨询或者求助信息。

3. 法律援助岗。负责法律援助事项申请的受理、审查、指派。

4. 公证受理岗。负责公证事项的受理。

5. 行政审批岗。负责司法行政行政许可事项的受理。

6. 人民调解岗。负责受理人民调解申请，组织调解重大矛盾纠纷，向乡镇（街道）、村（社区）人民调解组织转办分流人民调解案件。

7. 投诉受理岗。负责受理群众对司法行政工作和法律服务的投诉、意见、建议。

8.根据群众需求和资源配置的情况引入律师、司法鉴定等服务岗位，也可以对前列岗位进行整合、优化设置综合服务岗，但以满足服务群众需要、努力提高服务效能为目标。

（七）主要公示内容

- 1.中心职能职责、服务内容、工作人员。
- 2.各类公共法律服务事项的条件、程序、救济途径等。
- 3.公共法律服务监督、投诉电话。

（八）基本组织架构

中心由一名区司法局领导任主任，明确一人任副主任负责日常运行管理，根据需要配备专兼职工作人员。

二、乡镇街道公共法律服务工作站

（一）名称

黔江区××乡镇街道公共法律服务工作站（以下简称工作站）。

（二）主要服务内容

- 1.解答法律政策咨询。
- 2.受理、调解矛盾纠纷。
- 3.组织开展法治宣传教育。
- 4.受理、初审法律援助申请。
- 5.指引、协助群众寻求律师、公证、司法鉴定基层法律服务等服务。
- 6.受理群众的投诉、意见、建议。

7.指导村（社区）公共法律服务工作。

8.完成司法行政机关和党委、政府交办的其他法律服务工作。

（三）基本场所设施

1.工作站原则上依托乡镇街道“综治中心”或者“便民服务中心”设立。

2.根据工作需要和场地条件，一般应当设置服务大厅、独立私密的法律咨询室、人民调解室等。

3.配备办公电话、电脑（连接互联网）、打印机、复印机、扫描仪、身份证识读器等办公设备。

4.摆放公共法律服务触摸查询一体机（预先设置连接互联网端口），摆放座椅、饮水机、宣传资料架等服务设施。

（四）主要公示内容

1.工作站主要职能、服务内容、工作人员。

2.公共法律服务事项的条件、程序及救济途径。

3.“12348”法律服务热线，公共法律服务监督投诉电话。

（五）基本人员配置

1.工作站站长，一般由乡镇街道司法所所长兼任。

2.工作站专干，一般由乡镇街道司法所工作人员担任；司法所工作人员不足的，可以由综治干部、专（兼）职人民调解员、志愿者等兼任，负责工作站日常管理和服务。

三、村（社区）公共法律服务工作室

（一）名称



××乡镇街道××村（社区）公共法律服务工作室（以下简称工作室）。在村（社区）便民服务中心设置“公共法律服务”窗口。

（二）主要服务内容

- 1.面向群众开展法治宣传教育、解答法律政策咨询。
- 2.指引辖区群众寻求公共法律服务。
- 3.参与当地矛盾纠纷预防、排查和调解。

（三）基本场所设施

1.根据村（社区）人口数量、居住分布、法律服务需求量等情况，因地制宜建设公共法律服务工作室，原则上一个村（社区）设置一个工作室，特殊情况下相邻的两个村（社区）可以设置一个工作室。

2.工作室一般依托村（社区）活动中心、便民服务中心或者人民调解室等设置，配备必要的办公桌椅、电话、电脑（连接互联网）、打印机和宣传资料架等设施设备。

（四）主要公示内容

- 1.工作室主要职能、服务内容、工作人员。
- 2.办理公共法律服务事项的条件、程序。
- 3.“12348”法律服务热线，公共法律服务监督投诉电话。

（五）基本人员配置

1.工作室负责人或者专干。一般由村（社区）综治干部、专职人民调解员或者调委会主任兼任，负责指引群众寻求律师、公



证、法律援助、司法鉴定、人民调解等法律服务，组织开展法治宣传教育，协调落实法律顾问、法律诊所、法治宣传队伍定期或者不定期地到村（社区）开展法律服务工作。

2.村（社区）法律顾问。严格落实“一村（社区）一法律顾问”，采取定期到工作室、即时电话预约、建立法律服务微信群（QQ群）等方式，完善村（社区）法律顾问工作标准和考核机制，督促其为群众提供法律咨询、协助开展矛盾纠纷化解等工作。