

责编/王靖 美编/张静 校对/谢红兰 版式/欧阳梅

2019年1月21日 星期一

市司法局打造“实体、网络、热线”三大平台和“市级、县(区)级、街道(乡镇)级、社区(村)级”四级实体平台,满足群众多层次、多领域、个性化的公共法律服务需求——

# 公共法律服务 市民贴心的“法律顾问”

■本版组稿 王启生 周容芳



衡阳市公共法律服务中心

2015年以来,为满足群众多层次、多领域、个性化的法律服务需求,衡阳市司法局织密法律服务网,打造了“实体、网络、热线”三大平台和“市级、县(区)级、街道(乡镇)级、社区(村)级”四级实体平台,积极构建供给充分、保障有力、管理规范、运行高效、覆盖城乡的公共法律服务体系模式,探索出一条线上线下全覆盖智能化的新机制,取得了显著成效。

## 构建大数据 深入推进公共法律服务信息化

“今天咨询的人有点多,两个多小时已经接待了十几位群众的咨询。”湖南德巍律师事务所的年轻律师冯雄凤说道,她所说的“咨询”,是通过来电方式进行的。

近年来,衡阳市不断探索拓展公共法律服务方式,将“12348”热线正式接入全省“12348”热线平台,实现了“12348”热线平台的改造升级。升级后的服务平台,在工作人员接听、解答群众咨询、寻求援助等服务的基础上,将群众诉求及工作人员的答复等情況录入系统,实现全省公共法律服务数据的汇集、分析等功能。自改造升级并运行以来,解答电话咨询累计共800余人次,同比增加30%。

在空闲时间,湖南天牌律师事务所的彭磊律师,习惯每天把普法案例发到自己所在社区的法律顾问微信群里,随时翻看、解答大家的法律问题。

微信工作群在我市广泛推广,吸纳了村(居)法律顾问、村(居)两委成员、村(居)调解员和村(居)民代表,司法所负责人负责微信群日常管理,指导、协调公共法律服务工作。微信群主要以法治宣传、法律咨询、简单的矛盾纠纷疏导、法律援助和服务指引等为主要服务内容,通过精准普法,提供精准服务。

目前,全市2723个行政村(社区)均已聘请法律顾问,并实现法律顾问微信群全覆盖,取得良好的社会效果。

我市还运用如法网按照“前台服务+后台政务”模式,实行“万人千所网上办公”,全市千余名法律服务专业人员、200余家法律服务机构和2965家人民调解委员会全部实现网上办公,主要具有“查、问、办、学、用”五大功能。在如法网上,市民足不出户就可获得店铺化服务、淘宝式体验的公共法律服务,自主选择找律师、公证、法律援助等10余项公共法律服务产品。

如法网自运行以来,为我市市民提供服务6万余人次,实现O2O模式办案1.5万余件,让“互联网+公共法律服务”真正发挥实效。

## 搭建大平台 着力推进公共法律服务标准化

2015年6月,衡南县公共法律服务中心作为我市第一批中心建设正式投入

运行。群众需要何种公共法律服务,都可以在这里得到免费解答,“就像超市购物一样方便”。

衡南县公共法律服务中心是衡阳市公共法律服务实体平台建设的缩影。作为公共法律服务体系建设的有效载体和重要抓手,市司法局对司法行政服务事项进行全面梳理,所有法律服务事项全部集中到中心办理。包括将新成立的医疗纠纷调解委员会、分散在局机关的律师协会集中搬迁至公共法律服务中心,广大群众可进一个门,办完所有事,并且节约了时间,提高了办事效率。同时,统一打造了既有地方特色又具司法特点的标识标牌。

目前,我市共建成市级公共法律服务中心1个,县(区)级公共法律服务中心12个,街道乡镇公共法律服务中心186个,建成村(居)法律服务工作站2385家,实现了公共法律服务实体平台全覆盖。2018年,各级中心、站点共接待群众咨询2万余人次,办理法律援助案件3683件,医疗纠纷调解中心调处纠纷40余件,办理公证10442件。

为了将公共法律服务的各项产品更快捷送入百姓手中,市司法局还开发了“衡阳司法”微信公众号,下设“法律保障、法律服务、法治宣传”等3个功能项目,收集汇总微信群中紧贴百姓的问答、案例、风险提示,实现了法律服务资源的普惠均等,让群众足不出户就能接收到法律服务动态。另外,研发推送公共法律服务产品,结合当前物业管理、房产买卖、企业经济纠纷、职工群众劳资纠纷等社会热点问题,运用鲜活案例编发法律服务读本,向政府部门、企事业单位及广大群众免费发放,实现精准投放。

市司法局还多渠道参与信访维稳和矛盾化解工作,在衡阳市中级人民法院、衡阳市信访局设立涉法涉诉信访律师值班室,在衡阳市检察院设立法律服务工作站,在各基层法院设立诉前调解室,确定了7家综合业务能力较强、信访工作经验丰富的律师事务所,选拔了60名优秀律师组成参与信访案件专家库,开展法律服务工作。同时,明确了值班律师的岗位职责、工作方式、工作程序和纪律约束,对群众来访咨询引导、分析、甄别信访诉求,对普通信访事项引导到信访部门进行分流处理,对涉法涉诉信访问题提

建议在不违反法律和意思自治的原则下,建议由要求继承的刘先生做出保证,即在取款后,以小刘应继承的份额为限代为缴纳罚金。刘先生和小刘均表示此方式符合他们的真实想法。

随后,小刘当着公证员的面签署《询问笔录》和《放弃继承权声明书》。10月29日,承办公证员在调查核实刘先生母亲的法定继承人情况后,及时为刘先生出具了公证书。11月6日,刘先生顺利将母亲的存款全部领出后就出现了开头的那一幕。



如法网成为寻求法律援助的好平台

供法律咨询,并引导信访人员到对口政法部门依法解决,对符合法律援助条件的涉法涉诉信访人指引法律援助申请流程、引导其依照法律程序解决诉求,并由市法律援助中心指派律师做好法律援助工作。

据统计,2018年,我市涉法涉诉工作坚持上为党委政府分忧,下为人民群众解难,发挥优势和职能作用,参与接待信访案件4500余件,参加各类涉法信访案件听证会、协调会80余场次,代写各类法律文书2000余份,解答、调解满意率保持在98%以上。

## 强队伍素质 着力打造公共法律服务专业化

今年单位组织的赴武汉大学进行培训教育,可谓是受益良多,收获满满,老师们结合我们司法行政的工作特性设计了专门课程,法治思维和法治能力都得到了提升,对指导实践工作有很大意义。”市公共法律服务中心工作人员邢丽颖说。

市司法局坚持干部队伍政治素质和业务素质并重,把党性教育政治教育作为基础,以业务培训能力提升为重点,按照“实际、实用、实效”的原则,对机关事业单位干部侧重法治思维养成和综合知识更新,对法律服务队伍侧重政治引导和专业提高,借助浙江大学、武汉大学等教育资源,举办各类培训,有力提高了队伍职业化专业化水平。

衡阳某医院高院长没想到退休后又找到了一个崭新的舞台,原来,新成立的医疗纠纷调解委员会请他去做医疗调解工作,他既有医学专业知识又有行政经验,这项工作对他而言简直是“量身定制”,他很高兴能继续发挥余热,发挥自己的价值。

市司法局还充分调动社会力量参与社会法律服务,减轻了政府职能部门的工作压力,按照懂法律、懂政策、懂专业,会做群众工作的要求,采取专、兼职相结合的办法,在为人公正、热心调解工作的退休法官、检察官、公安干警和医学专家中聘请了人民调解员,分别安排在医调委、信访局等涉法涉诉从事调解工作。这些退休老干部,多数长期在政法部门工作,到公共法律服务中心从事调解工作后,凭借丰富的法律知识和工作经验,使绝大多数矛盾纠纷迎刃而解。医调委自去年成立以来成功调解医疗纠纷40余起,没有发生一起因医疗纠纷导致的上访案件。