



向心而行 传递温暖

——我市公共法律服务事业高质量发展侧记

□宋明杰 程鹏文 文/图

公共法律服务不仅承载着普通市民对幸福生活的美好希冀,更肩负着弱势群体的社会体验感。如何能最大限度满足人民群众对公共法律服务日益增长的需求,把为民服务理念贯穿始终,近年来,市司法局进行了有益探索。

该局将公共法律服务提质增效作为服务经济发展、社会稳定和公平正义的重要抓手,着力整合法律资源、创新工作机制,精准有效服务大局,以优质高效的公共法律服务打通了法治惠民“最后一公里”,以公共法律服务高质量展现了新时代司法行政工作的新担当、新作为。近年来,我市公共法律服务多项业务工作位居全省第一方阵,市司法局等3家单位被评为“全国公共法律服务工作先进集体”,6人被评为全国公共法律服务、法律援助先进个人,4个法律援助中心被命名为省级优秀法律援助中心,5个公共法律服务中心被省司法厅通报表扬,市公共法律服务中心(法律援助中心)获得“河南省巾帼文明岗”“新乡市工人先锋号”“新乡市学雷锋活动示范点”等荣誉称号。

目前我市已经实现了市区和各县(市、区)、乡、村四级法律援助站点全覆盖,构建了“横向到边、纵向到底、点面结合、惠及全民”的法律援助服务体系。据市司法局有关负责人介绍,我市现有市县法律援助中心13家、乡(镇、街道)法律援助工作站150个、村(社区)法律援助便

民点3779个,群众可就近申请法律援助或咨询法律问题。人民调解员深入田间地头,解答咨询、调解纠纷,调解过程中坚持发展新时代“枫桥经验”,充分发挥人民调解“第一道防线”作用,不断深化诉、访、警三调无缝对接,常态化开展“践行‘枫桥经验’,助力平安河南”人民调解专项活动,积极预防化解矛盾纠纷。全市现有人民调解组织3984个,人民调解员14250名,实现县、乡、村三级人民调解组织“全覆盖”,年均调解纠纷1.5万件以上,为群众提供了贴身法律服务。

近年来,市司法局以保障农村群众基本公共法律服务需求为重点,从实现乡村公共法律服务网络“全覆盖”,保障困难群众获得优质法律援助、促进法律服务多元化专业化和推进法治乡村建设四个方面,切实解决了人民群众急难愁盼问题,以法律服务和法治保障助力乡村振兴,基层依法治理和法治乡村建设不断深入,法治社会根基得到了进一步夯实。

公共法律服务网络“全覆盖”,保障困难群众获得优质法律援助、促进法律服务多元化专业化和推进法治乡村建设四个方面,切实解决了人民群众急难愁盼问题,以法律服务和法治保障助力乡村振兴,基层依法治理和法治乡村建设不断深入,法治社会根基得到了进一步夯实。

全时空覆盖

高质高效惠民生

“这么热的天,让你们大老远专程跑过来为我们办证,真是太感谢了!”近日,张女士紧握公证人员的手,连连道谢。今年9月,我市居民张女士来到公证处,申请办理其母王某的遗产继承权公证。公证处了解到王某年事已高,且卧病在床,无法亲自到场,立即为其开通办证“绿色通道”,并安排了上门服务。经现场确认,张女士的母亲神志清晰,意思表示真实,符合办理要求,当天便办理了相应公证,张女士一家十分感激。

近年来,我市司法行政机关主动延伸职能,优化服务举措,畅通“绿色通道”,做到“减证便民”,推出电话服务、预约服务、上门服务等便民举措,以实

体、热线、网络“三大平台”融合发展为载体,推动公共法律服务从“全覆盖”向“高质量”发展。

实体平台有效覆盖。该局全面贯彻《河南省公共法律服务实体平台服务规范》,积极推进市区和各县(市、区)、乡、村四级公共法律服务实体平台规范化、标准化建设;完善中原农谷法律援助工作体系,设立中原农谷法律援助工作站,加强中原农谷涉农法律援助服务;加强新时代涉军维权工作,整合法律资源,在陆军某医院成立“军人军属公共法律服务工作站”,延伸对现役军人公共法律服务“全覆盖”。全市年均办理公证2.5万余件、司法鉴定1.3万余件,法律援助1万余件,解答

群众法律咨询2.2万余人次。

热线平台统筹高效。该局“12348”公共法律服务热线同“12345”热线归并集中办公,实现信息共享、协调联动;建立起群众求助、分析研判、分流反馈、全程跟踪的高效工作机制,设置6个固定坐席和2个机动坐席,实行热线接听峰谷管理,既确保了接通率和满意率,又节省了行政成本;“12348”热线年均解答群众法律咨询3.3万余人次以上,有效发挥了热线提供法律建议、化解矛盾纠纷、开展心理疏导、处置应急突发事件的枢纽作用。

网络平台创新延伸。该局将公共法律服务纳入全市大数据综合服务监管体系,以“两微一端”等指尖服务平台为载

体,大力推进掌上办、线上办;在“放新办”开通法律服务网上预约功能,在“法治新乡”微信公众号开通“法律服务”模块,群众可线上咨询和办理事项;运用信息化手段建设集会见、咨询、代办、指导等功能为一体的综合远程视频服务系统,实现不同县区、单位之间线上互通互联;联合杭州识度科技自主研发“12348”自助服务机,在全省率先建成公共法律服务24小时自助区,切实让公共法律服务成为“随时随地随身”的服务。

该局一系列便民利民举措,体现了我市司法行政提升人民群众法治幸福感和获得感的责任与担当,书写出法治为民的温暖答卷。

全方位保障

覆盖城乡无死角

2020年,红旗区文化街学府社区居民承租一间门面房,因经营问题将房屋转租,后在转租过程中产生纠纷,影响正常经营活动。今年11月,文化街司法所接到居民反映后,第一时间联系律师开展调解工作。在调解过程中,当事人各自陈述后,律师根据案件事实和主体人员构成情况,分析案情焦点,安抚各方情绪,尊重双方诉求,讨论制订方案,耐心细致为双方答疑解惑,不断明确细化调解方案。经过两个多小时的不懈努力,双方最终达成一致意见,顺利签订和解协议书。

这是我市推进公共法律服务“全覆盖”的一个缩影。

在市司法局的积极推动下,市委、市政府出台了《新乡市加快推进公共法律服务体系建设实施方案》,建立了由21家市直单位参加的公共法律服务联席会议制度,连年将公共法律服务纳入为民办实事项目予以重点保障,将公共法律服务放在更高的层次去推进。

该局新成立全供事业编制单位新乡市法律援助服务中心,带动市区和各县(市、区)法律援

助机构建设实现全面有效覆盖;坚持放活、监管并重,全市10家公证机构均列为公益二类事业单位;市区和各县(市、区)法律援助、人民调解、村居法律顾问等经费均纳入市、县两级财政预算,有力保障公共法律服务业务开展。

该局实行人员下沉、保障下倾,采取下派挂职锻炼、招录公务员、政府购买服务等方式,充实公共法律服务工作力量;法律援助推行案件补贴绩效管理,公证实行全员聘用和绩效工资、人员招聘备案制度,司法鉴定实施百分制考核和星级评定,有效提高了法律服务人员的积极性;同驻新具有法学专业的4所高校签订共建协议,成立公共法律服务“智囊团”,为公共法律服务事业高质量发展提供了智力支撑。

为使公共法律服务不留死角,我市统筹律师、公证、司法鉴定、仲裁、法律援助、人民调解、基层法律服务以及“农村法律明白人”等法律服务资源,组建公共法律服务团队开展“进乡村入农户”活动,变临时服务为定点服务、经常服务。

“我是一名现役军人,购买的二手房因卖方与他人的诉讼纠纷而被案外人申请强制执行,感谢法律援助律师的帮助,法院判决不得执行房屋,维护了我的合法权益”;

“我是现役军人的家属,因机动车交通事故被鉴定为多处伤残,法律援助律师帮我争取到了18万余元的赔偿款,司法鉴定机构也给我减免了部分鉴定费”;

“我们在河南境内某高速公路发生交通事故后伤情严重,新乡的司法鉴定人员得知情况后,在委托方陪同下到家中为我们开展上门鉴定服务,让我们切实感受到了人性化司法的温暖”。

……

每一句感激的话语,都是无形的丰碑,闪烁着我市公共法律服务前进道路上的熠熠光辉。

近年来,我市司法行政机关贯彻落实“以人民为中心”的发展理念,充分发挥法律服务“保民生、促发展”作用,最大限度满足企业、群众的法律服务需求。

深化民营企业“法治体检”。该局积极开展民营企业“法治体检”“千所联千企”“万所联万会”等专项行动,服务“三个一批”项目所在企业235家,与53家市、县工商联及所属商会实现了有效对接;组建37个法律服务团队,191名律师为296家民营企业提供法治宣传、法律咨询、风险分析等法律服务,有效帮助企业

化解法律风险,提升经营管理水平。

提升村(居)法律顾问服务质量。该局强化协同对接,落实司法部《1名村(居)法律顾问+N名“法律明白人”行动方案》工作要求,推动村(居)法律顾问和“农村法律明白人”等基层治理队伍密切协作,提升村(居)法律顾问向基层群众提供法律服务的质效。

创建涉外法律服务品牌。该局依托市律师协会成立涉外业务委员会,指导16家律师事务所成立涉外法律服务部;搭建律师和企业对接平台,协助企业建立健全境外投融资风险防范机制,为180余家外贸企业提供普法宣传、法律咨询等服务。

优化公证业务服务举措。该局坚持放活与监管并重,与市公证协会联合下发《新乡市公证行业“减证便民提速”活动措施》,推出七项便民措施。2024年以来,该局提供“公证+不动产登记”一站式服务,代办房产证94件;开展“公证+领事认证”联办服务,代办领事认证308件;开展“五一”公益服务周和“敬老月”公证公益活动,接受公证法律咨询900余次,为老年人办理减免收费公证125件,办理免费遗嘱公证33件;推动高效办理绿色继承公证3239件,办理涉企公证1484件,当日受理当日出证6539件,办理线上公证1632件,为群众提供上门服务728次,延时服务3158次,节假日预约服务393次。

提高司法鉴定质量和公信力。该局以制度强化保障,依据司法部《司法鉴定机构内部管理制度》,及时修订完善内部管理制度,为全市司法鉴定行业健康有序发展提供制度保障;以考核强化管理,在全省率先实施百分制年度考核,创新“三结合”督查模式,督促司法鉴定机构提升质量;以问效强化监督,深化执业检查,严格案卷评查,不断提升司法鉴定行业规范化建设水平;通过印发司法鉴定便民手册,在乡村设立司法鉴定咨询联络点,落实特殊困难群体减免政策,开展预约鉴定、上门鉴定服务等多种形式,为被鉴定人提供最大便利。近3年来,该局为民办实事1200余件,办理特殊困难群体案件500余例,减收费用10余万元,开展上门鉴定服务、下乡义诊200余次,组织捐款、捐物3.6万元,开展涉灾涉疫心理咨询8万余人次,发放法律援助手册、灾后心理自助手册14000本、影音资料200份。

扩大仲裁影响力。该局建成仲裁委官方网站,为广大市场主体了解仲裁、运用仲裁提供了媒介;在市保险行业协会挂牌成立了保险案件仲裁服务中心,与中国(新乡)知识产权保护中心共同成立市知识产权仲裁调解中心,为全市创新驱动发展、打造法治化营商环境保驾护航;投入使用仲裁办案系统,对案件办理进行全程监督管理,通过加强内部管理、优化仲裁程序等系列举措,狠抓仲裁工

作队伍建设和办案质效提升。该局2024年以来受理仲裁案件424件,努力为市场主体提供高质量高效调解纠纷服务。

此外,我市法律援助连年被列为全市重点民生实事项目,市区和各县(市、区)法律援助机构与相关单位建立信息共享核查机制,让“数据多跑路、群众少跑腿”;在全市公共法律服务工作站(室)设立法律援助申请代办点和引导点,县(市、区)法律援助中心在线受理,方便乡村群众就近申请;将“受理、审查法律援助申请”事项下沉至4个市辖区,群众可自主选择到就近的市辖区政务服务中心申请,打通服务群众的“最后一公里”;针对特殊节点和特定人群,在全市组织开展“法援惠民生、助力农民工”“法律援助进高墙”“法律援助进夕阳红、护老显真情”等系列活动,2024年共开展专项宣传52场次,现场解答法律咨询2000余人次,发放宣传资料12000余份,提高了法律援助的社会知晓度。

近年来,全市司法行政系统以“大司法行政”理念为指导,公共法律服务工作取得了新进展、新成效,让人民群众切实感受到了公平正义就在身边,真正做到了服务群众零距离、高质量,不断增强广大人民群众的法治获得感,同时为发展社会经济、维护大局稳定、促进公平正义、保障人民安居乐业提供了有力的法治保障。

