

郑州市人民政府办公厅文件

郑政办〔2018〕57号

郑州市人民政府办公厅 关于印发郑州市公共法律服务平台建设 实施方案的通知

各县（市、区）人民政府，市人民政府有关部门，各有关单位：

《郑州市公共法律服务平台建设实施方案》已经市政府同意，现印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

2018年5月29日

郑州市公共法律服务平台建设实施方案

公共法律服务是政府公共服务的重要组成部分，为深入贯彻落实党的十八届四中全会关于推进公共法律服务体系建设的决策部署，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）、《12348中国法网（中国公共法律服务网）建设指南》（司发通〔2017〕87号）文件精神，按照司法部统筹公共法律资源，建设全国上下一体、互联互通公共法律服务平台的工作要求，遵循“搭平台、整资源、强服务”的建设宗旨，统筹推进我市公共法律服务平台建设，实现实体平台、热线平台、网络平台有机融合、相互支撑，促进我市公共法律服务资源跨行业、跨平台、跨地域整合互通，不断满足人民群众日益增长的公共法律服务新需求，更好地服务保障和改善民生，维护人民群众合法权益，特制定本实施方案。

一、目标原则与总体框架

（一）总体目标

认真贯彻党中央关于推进公共法律服务体系建设的决策部署，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、提供法律服务”的

平台建设功能定位，统筹整合公共法律服务资源，2018 年底建成市本级、县（市、区）、乡镇（街道）和村（社区）四级公共法律服务实体平台，与部级和省级平台整体联动、全市统一、互联互通、协同服务的 12348 电话热线平台，推进我市四级公共法律服务资源科学布局、均衡配置和优化整合，到 2020 年形成覆盖全市城乡、功能完备、便捷高效的公共法律服务体系，实现公共法律服务的标准化、精细化、便捷化、智慧化，努力为群众提供普惠性、公益性、可选择的公共法律服务。

（二）总体架构

公共法律服务平台由全市四级公共法律服务实体平台、12348 电话热线平台和 12348 中国法网（河南法网）网络平台三大平台组成。

公共法律服务实体平台由市本级、县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）四级构成。分别在市本级建设郑州市公共法律服务大厅，在县（市、区）建设县级公共法律服务中心，在乡镇（街道）建设公共法律服务工作站，在村（社区）建设公共法律服务工作室。

12348 电话热线平台和 12348 中国法网（河南法网）网络平台纵向分为部、省两级，市级以下单位不设网络平台。

省级平台由省司法厅统一规划设计，郑州市在市级公共法律服务大厅设立一定数量的 12348 热线坐席与全省热线服务平台形成 7×24 小时值班服务。

（三）时间节点

2018年6月底前市本级公共法律服务大厅建成；2018年10月底前各县（市、区）公共法律服务中心、乡镇（街道）、村（社区）公共法律服务工作站（室）全部建成，村（社区）实现一村一法律顾问全覆盖。

2018年6月，配合省司法厅建成“12348公共法律服务热线平台”，实现与省级平台整体联动。

2018年9月，配合省司法厅完成“12348河南法网”网络平台建设工作。

二、公共法律服务实体平台建设

（一）郑州市公共法律服务大厅

1. 建设标准

郑州市公共法律服务大厅应选择临街一层位置，建筑面积应不小于600平方米，其中服务大厅建筑面积不小于300平方米。

2. 主要功能

受理审批法律援助申请，接受司法机关的通知辩护，指派法律援助人员承办法律援助案件；现场接受人民调解申请；依托市律师协会、市公证协会、市司法鉴定协会组织公益法律咨询志愿者，接待现场来访，解答法律咨询；根据法律法规规定，负责与行政审批相关的服务事项；接受对本单位政府信息公开及法人和自然人信用信息查询工作；组织开展国家法律职业资格考试相关工作；开展法制宣传教育和各种形式的法治文化活动；现场受理

公证业务申请；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。

3. 经费保障

市级公共法律服务大厅的建设经费由市级财政承担。在司法部和省司法厅制定的标准和功能配置的基础上，结合我市实际情况研究决定并列入市财政预算。

4. 责任单位

市机关事务管理局负责市本级公共法律服务大厅办公用房选址或租赁工作；市财政局负责保障建设和运营经费；市司法局负责建设运营管理。

5. 完成时限

2018年6月底前完成。

（二）各县（市、区）公共法律服务中心

1. 建设标准

各县（市、区）公共法律服务中心应选择临街一层位置，建筑面积按照河南省司法厅实施方案的标准执行，原则上不得小于200平方米，各地可根据实际业务量和服务需求适当提高建设标准。

2. 主要功能

接待现场来访，解答法律咨询；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；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；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；开展法治宣传教育和各种形式的法治文化活动；接待、解答司法行政其他相关业务咨询，导引相关服务；完成上级司法机关和当地党委、政府交办的其他法律服务工作。

3. 经费保障

县（市、区）级公共法律服务中心的建设经费，分别由各县（市、区）财政承担，并将经费列入县级财政预算。

4. 责任单位

各县（市、区）政府负责研究制定本地具体实施方案。

5. 完成时限

2018年5月底前完成2个县（市、区）试点建设，2018年6月底全市完成50%建设任务，2018年10月底完成全部建设任务。

（三）乡镇（街道）公共法律服务工作站

1. 建设标准

乡镇（街道）公共法律服务工作站依托乡镇（街道）司法所或乡镇（街道）综治中心建成，应选择临街一楼位置，工作站设立开放式的服务厅，并设置相应接待窗口，建筑面积原则上不小于50平方米，各地可根据实际业务量和服务需求适当提高建设标准。

2. 主要功能

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。具体包括接待群众来访和法律咨询服服务；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；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、救助帮扶途径及特殊人群帮扶等工作；积极为辖区内政府机关、企事业单位、社会组织等提供法律顾问咨询；参与指导、考核村（社区）公共法律服务工作室工作和村（社区）法律顾问工作；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. 经费保障

乡镇（街道）公共法律服务工作站的建设经费，由各县（市、区）政府根据本地实际情况研究决定。

4. 责任单位

各县（市、区）政府负责研究制定本地具体实施方案。

5. 完成时限

2018年6月底全市完成50%建设任务，2018年10月底全市完成建设任务。

（四）村（社区）公共法律服务工作室（一村一法律顾问）

1. 建设标准

村（社区）公共法律服务工作室依托村委会、社区服务中心或人民调解委员会建立，建筑面积不小于20平方米。原则上要和村（社区）人民调解委员会一处办公，公共法律工作室设主任

1名，一般由村（社区）人民调解委员会主任担任。每个村（社区）设立一名法律顾问，由政治素质高、热心公益法律服务以及熟悉社区、农村工作的律师、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。原则上一人最多可以担任5个村（社区）的法律顾问。

2. 主要功能

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；负责人民调解和矛盾纠纷排查调处工作；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；协助办理法律援助申请事项；协助司法所做好特殊人群管理工作；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。村（社区）法律顾问主要为村民、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；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；定期举办法治讲座，发放法治宣传资料，宣传与日常生活相关的法律知识；参与村（居）人民调解委员会主持的纠纷调处工作；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、环境治理保护等村（居）治理重大决策提供法律意见等。

3. 经费保障

村（社区）公共法律服务工作室的建设经费，由各县（市、

区) 政府根据本地实际情况研究解决。法律顾问的服务经费, 由各县(市、区) 政府根据当地人口分布和法律从业人员配置比例的具体情况研究决定。

4. 责任单位

各县(市、区) 负责建设运营管理。

5. 完成时限

2018年6月底各县(市、区) 完成50%建设任务, 2018年10月底全部完成建设任务。

郑州航空港经济综合实验区、郑东新区、郑州经济开发区、郑州高新区公共法律服务三级实体平台的建设, 参照本实施方案执行。

三、公共法律服务热线平台建设

1. 平台名称和建设模式

“12348公共法律服务热线平台”是我省热线平台的唯一名称, “12348”是我省唯一对外服务的热线号码, 只在各省辖市设置“12348”热线坐席, 由省司法厅统一规划、统一安装、统一管理, 实施统一标准和统一服务。我市配合省司法厅完成建设工作, 主要任务是在市本级公共法律服务大厅设置业务坐席, 配备专(兼) 职接答人员, 确保接答率, 提高服务质量。

2. 主要功能

“12348公共法律服务热线平台”功能分为对外服务功能和后台管理功能。其中, 对外服务主要是面向公众提供在线咨询解

答、在线服务办理等。后台管理主要是面向工作人员，进行任务指派、监督、回访、统计分析等。

3. 经费保障

“12348 公共法律服务热线平台”的建设经费主要由市级财政承担。按照司法部和省司法厅制定的标准和功能配置的基础上进行核算并列入市财政预算。

4. 责任单位

市司法局负责设置坐席、配备人员，并实行规范化管理，市财政局负责购买社会服务及运营经费保障。

5. 完成时限

2018年6月底前完成。

四、公共法律服务网络平台建设

1. 平台名称和建设模式

公共法律服务网络平台由“12348 河南法网”门户网站、移动客户端和“河南掌上12348”微信公众号组成，名称统一为“12348 河南法网”，向上与“12348 中国法网”对接，向下覆盖全省城乡法律服务全业务，市级以下单位不再建设。

2. 主要功能

网络平台功能包括服务功能和监管功能。其中，服务功能面向社会公众，主要提供法律事务咨询、法律服务指引、法治宣传教育、法律法规与案例查询、信用信息公开等基本公共法律服务。监管功能面向各级司法行政机关，采用社会化运行机制对参

与法律服务机构人员实施监管，作为行政管理手段的延伸和补充，同时为司法行政机关政务管理决策提供数据支撑。

3. 经费保障

公共法律服务网络平台的经费主要包括驻场法律服务人员购买服务和值班费用，由市级财政承担。市司法局按照实际功能配置和驻场法律服务人员配备情况进行预算。

4. 责任单位

市司法局配合省司法厅进行市级驻场法律服务人员的配备和微信公众号的建设管理工作，市财政局负责购买技术服务、社会服务及建设经费保障。

5. 完成时限

2018年9月底前完成。

五、加强组织领导

为全力推动我市公共法律服务平台建设，市政府成立郑州市公共法律服务平台建设工作领导小组，副市长马义中任组长、市政府副秘书长翟政、市司法局局长司久贵任副组长，市编办、发展改革委、司法局、财政局、人社局、机关事务管理局、市政府数字办等部门分管领导为成员。领导小组下设办公室，办公室设在市司法局，具体负责公共法律服务平台建设工作的组织协调和规范管理工作，市司法局局长司久贵任办公室主任。各县（市、区）也要参照市政府做法成立专门组织，加大对本县（市、区）公共法律服务平台建设工作的领导力度。

各县（市、区）、各有关单位要高度重视，主动作为，将我市公共法律服务平台建设作为政府投资项目纳入民生工程、平安建设和法治建设的重要内容，纳入本年度为民办实事项目，为我市公共法律服务平台建设提供有力政策保障。要结合各地各部门实际，尽快制定实施方案，严格执行上级政策和建设标准，细化具体措施，加强工作指导，层层抓好落实。

要完善内部协调机制，明确职责分工，司法行政部门负责实体平台总体推进工作，相关业务部门要积极配合，形成工作合力。要加大保障力度，推动公共法律服务平台建设和运行经费列入财政预算。在政府购买公共服务经费中设立专项经费，建立完善政府购买公共法律服务机制和公益性法律服务补偿机制，促进公共法律服务常态化。

要坚持实事求是、分类指导，立足群众法律服务需求，因地制宜地确定平台建设规模和标准，尽力而为、量力而行，把重点放在职能作用发挥和服务效果提升上，促进平台建设均衡推进。

要将我市公共法律服务平台建设纳入重点工作台账，列入年度工作考核目标体系，抓好督查落实，及时研究解决工作中的问题和困难，确保平台建设各项任务按节点推进，按时限落地见效。

要加大宣传力度，充分利用各类媒体，多种形式宣传公共法律服务平台建设的作用与成效，提高公众知晓度和社会支持率。

六、推进平台规范化运行

（一）健全管理运行机制

健全内部管理制度，建立信息报送、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，建立健全工作台账，提高工作规范化水平。健全部门协作机制，加强与人民法院、检察院、公安、编办、发展改革委、财政、人社、民政、信访、工会、共青团、妇联、残联等相关部门的协作，实现公共法律服务与诉讼服务、社会服务的对接，提高群众获得公共法律服务的便利性。

（二）强化平台工作力量

适应平台服务职责要求，加强工作人员配备，通过抽调选派司法行政机关在编人员、政府购买服务、志愿服务等多种方式，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，平台工作人员纳入编制。有效利用政府购买服务的政策，严格购买流程，把适合由社会承担的公共法律服务事项交由社会组织承担，实现优质法律服务资源下沉。

要综合考虑政治素质、职业道德、业务素养等因素，从高等院校、研究机构、政法机关、律师事务所等单位中选取专家型人才，组建市、县两级法律专家库，为重大法律问题提供咨询意见。要落实在市本级设置4名、县（市、区）设置3名、乡镇（街道）设置2名、村（社区）设置1名专职人民调解员，有条件的地方可增加人员数量，切实打通服务基层、服务群众的“最

最后一公里”。大力发展志愿服务，招募高等院校法律专业师生、退休政法干警、社区力量等参与法律志愿服务，推动志愿服务与政府服务优势互补、有机融合，多渠道解决基层法律服务力量短缺问题。加大教育培训力度，促进法律服务人员法律素养提升和业务能力提升。

（三）加强评估考核

建立公共法律服务平台建设综合评价机制，从基础设施、人员配备、业务开展等方面，制定量化的考评指标及奖惩标准，促进提高平台服务水平。建立服务质量评价制度，由服务对象对工作人员服务态度、办事效率、政策执行和业务水平等作出评价，探索第三方评价机制，将评价结果作为对部门和服务人员考核评价的依据，促进优质服务和高效服务。加强绩效考评，通过网络、媒体或书面形式定期通报平台建设考评结果并纳入年度目标责任考核，对于群众满意度高、服务效果显著的服务平台要进行奖励表彰。

主办：市司法局

督办：市政府办公厅七处

抄送：市委各部门，郑州警备区。

市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市法院，市检察院。

郑州市人民政府办公厅

2018年5月30日印发

