

安徽省司法厅文件

皖司发〔2022〕29号

安徽省司法厅关于印发《市、县（市、区）公共法律服务中心服务规范》《乡镇（街道）公共法律服务工作站服务规范》的通知

各市司法局、省直管县（市）司法局：

《市、县（市、区）公共法律服务中心服务规范》《乡镇（街道）公共法律服务工作站服务规范》已经2022年7月29日厅长办公会议审议通过，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。



市、县（市、区）公共法律服务中心 服务规范

1 范围

本规范规定市、县（市、区）公共法律服务中心（以下简称中心）的功能设置、平台建设、岗位职责、服务要求、内部管理、投诉处理以及评价改进要求。

本规范适用于市、县（市、区）公共法律服务中心建设、服务和日常管理。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

公共法律服务中心

政府主导，社会参与，司法行政机关统筹管理的，汇聚公共法律服务资源，发挥综合管理服务功能，为公民、法人和其他社会组织提供法律咨询、法治宣传、纠纷调解、法律援助，以及有关法律需求与事项的咨询、指引、帮助的综合性和一站式服务平台。

3 功能设置

3.1 接待现场来访，解答法律咨询。

3.2 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。

3.3 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。

3.4 结合实际提供或导引公证、司法鉴定、调解、仲裁等法律服务，导引律师诉讼代理等法律服务业务。

3.5 开展法治宣传教育和协助开展各种形式的法治文化活动。

3.6 接待、解答司法行政其他相关业务咨询,导引相关服务。

3.7 根据法律法规规定,负责与行政审批、复议应诉等相关的服务事项。

3.8 配合做好辖区公共法律服务平台建设指导、考核工作。

3.9 接收对司法行政工作和法律服务的投诉、意见建议。

3.10 完成司法行政机关和当地党委、政府交办的其他法律服务工作。

4 平台建设

4.1 场所

4.1.1 设置固定的服务办公场所,一般应位于临街一层、交通便利、方便人员来往的地方,以及依托市、县(市、区)法律援助中心或司法局,政务(行政、公共、综合)服务大厅(中心)等场所建立,办公场所面积应与所提供的项目、内容、方式等相适应,原则上市公共法律服务中心面积不少于200m²、县(市、区)公共法律服务中心面积不少于100m²,统一场所标识、指引,方便群众获得信息、寻求帮助。

4.1.2 设置服务区、办公区、等候区,具体要求如下:

a) 服务区设置开放式服务大厅,半开放式接待柜、座椅,配备相应接待室、个别谈话室、调解室等与窗口服务配套的业务用房。有条件的地方,可以安装电子显示屏和公共法律服务触摸查询一体机等设备。

b) 办公区设置会议室、办公室、档案资料室等。

c) 等候区设置法治宣传资料存取架,配备书写台、意见箱、座椅等便民服务设备设施。

4.2 名称、标识标牌设置

4.2.1 名称：XX市（县、市）公共法律服务中心或XX市XX区公共法律服务中心。

4.2.2 标牌设置应做到规范、整齐、简洁、醒目，便于识别。

4.2.3 对外标牌设置：相对独立的法律服务中心应在大厅正门上方设置“XX市（县、市）公共法律服务中心”或“XX市XX区公共法律服务中心”标识，或在正门右侧悬挂“XX市（县、市）公共法律服务中心”或“XX市XX区公共法律服务中心”标牌。

标识标牌样式应符合公共法律服务实体平台形象识别规范要求。

4.2.4 统一标识设置：根据场所情况，在服务场所显著位置设置司法行政徽章和统一的“12348”标识。

4.2.5 指示牌设置：服务窗口上方分别悬挂或通过电子屏显示或桌面台牌设置“法律援助”“人民调解”“法律咨询”“综合服务”等标牌。

标识、标牌的设置，应规范、整齐、简洁、醒目，版面应统一使用司法行政徽章。

4.2.6 公示牌设置：各地应根据场地实际情况设置在显著位置，采取上墙或设置桌面台牌或电子显示屏等形式公示。公示内容包括服务事项、办事流程、服务人员信息及其他公示内容。

4.3 通讯网络

4.3.1 符合省司法行政信息网络一体化智能平台建设要求，实现公共法律服务网络平台与实体平台有机融合。

4.3.2 提供拨打12348公共法律服务热线的电话机。

4.3.3 提供登录安徽法律服务网电脑设备和网站、APP以及微信微博登录二维码。

4.3.4 有条件的地方，提供市、县（市、区）、乡镇（街道）公共法律服务中心联网的远程视频系统。具备条件的，还可延伸至村（居）公共法律服务工作室。

4.3.5 市、县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）平台应开通电话通讯，支持工作联系与一体化联动服务。

4.4 办公设备及便民设施

4.4.1 配备传真机、复印机、扫描仪、电话机、档案柜等基本办公设备。

4.4.2 配备接入 12348 公共法律服务网络的电脑和摄像头。

4.4.3 配备便民桌椅，并提供笔、老花眼镜、应急物品等用品。

4.4.4 设置公示栏，公示内容包括服务事项、办事流程、服务人员信息等。根据工作实际情况，采取上墙或电子显示屏等形式，设置区域范围法律服务导引指示栏。

4.4.5 配备宣传资料存取栏、意见箱。

4.4.6 设置残疾人无障碍通道和设施。

5 岗位职责

5.1 岗位设置

设置管理协调、窗口服务、综合服务、辅助保障等岗位。

5.2 管理协调岗位

5.2.1 职责要求

负责中心日常管理，履行管理、协调、服务和监督等职责。

5.2.2 人员配备

由市、县（市、区）司法行政机关负责人或公共法律服务管理部门、法律援助中心负责人兼任主任，负责中心全面工作。可设副主任，负责中心运行管理与业务开展。

市、县（市、区）公共法律服务中心人员配备符合机构编制有关规定。

5.2.3 岗位要求

具体要求包括：

- a) 具有较强的沟通协调和管理能力；
- b) 熟悉中心服务内容和流程；
- c) 确保服务管理有序、高效。

5.3 窗口服务岗位

5.3.1 职责要求

负责来访群众的接待咨询、事项受理、办事指引、材料接收以及电话咨询解答等工作。

5.3.2 人员配备

根据中心人力资源情况，可由市、县（市、区）司法行政机关工作人员、法律援助中心工作人员、法律服务专业人员、法律服务志愿者等担任。

5.3.3 岗位要求

具体要求包括：

- a) 了解司法行政业务；
- b) 了解中心服务内容、运行流程；
- c) 具备法律服务基础知识。

5.4 综合服务岗位

5.4.1 职责要求

接受指派，承接服务窗口交办的服务事项。

5.4.2 人员配备

根据群众服务需求情况，可由司法行政工作人员、法律援助中心工作人员、律师、公证员、司法鉴定人、仲裁员、人民

调解员、基层法律服务工作者、法律志愿者、有关社会组织工作者等法律服务专业人员担任。

5.4.3 岗位要求

具体要求包括：

- a) 熟悉与本业务相关的法律法规、国家政策以及服务规范；
- b) 具有较强的业务能力，能胜任本业务法律服务工作；
- c) 对于有资质要求的岗位，应具备相应的资质。

5.5 辅助保障岗位

5.5.1 职责要求

维护中心服务大厅正常办公秩序；辅助窗口接待岗做好工作；完成值班主任交办事项；负责中心后勤保障。

5.5.2 人员配备

由中心主任、副主任安排。

5.5.3 岗位要求

具体要求包括：

- a) 服从工作安排；
- b) 工作责任心强；
- c) 了解中心工作流程和要求。

6 服务要求

6.1 服务范围

服务范围包括：

- a) 法治宣传；
- b) 法律咨询；
- c) 法律援助；
- d) 纠纷调解；
- e) 律师、公证、司法鉴定等法律服务、指引；

f) 其他公共法律服务事项。

6.2 服务方式

6.2.1 现场服务：工作人员提供现场服务。

6.2.2 电话服务包括：

a) 通过固定电话提供服务；

b) 通过使用“12348”法律服务热线电话提供服务。

6.2.3 网络服务包括：

a) 通过安徽法律服务网（12348 安徽法网）网络平台提供服务；

b) 通过微信微博提供服务；

c) 通过电子显示屏等提供服务。

6.2.4 自助服务包括：

a) 有条件的地方，现场提供公共法律服务触摸查询一体机等服务；

b) 摆放办事指南、服务手册等印刷品提供服务；

c) 通过安徽法律服务网（12348 安徽法网）终端等提供服务；

d) 通过宣传栏提供服务。

6.2.5 便民服务包括：

a) 上门服务；

b) 专项流动服务；

c) 参与应急处置。

6.3 服务规范

6.3.1 基本要求

基本要求包括以下内容：

a) 仪表规范，佩牌上岗；

- b) 态度端正，尽心尽职；
- c) 用语文明，周到热情；
- d) 依法办事，公正廉洁。

6.3.2 办事要求

办事要求包括以下内容：

- a) 程序简单、手续齐全且可当场办结的事项，实行即收即办；
- b) 申请材料不齐全或不符合法定形式的事项，指导申请人当场补正；
- c) 需要后续办理的事项，窗口在受理后按相关业务流程办理；
- d) 不属于本部门职权范围的事项，说明不予受理的具体理由，并引导到相关职能部门；
- e) 应提供网上咨询、表格下载、网上申报、网上预审、网上流转审批、网上投诉、状态检查和结果反馈等电子服务内容。

7 内部管理

7.1 制度建设

建立相关工作制度，包括但不限于以下内容：

- a) 服务承诺制度；
- b) 首问负责制度；
- c) 一次性告知制度；
- d) 满意度评价制度；
- e) 投诉处理制度；
- f) 分流交办会办制度；
- g) 岗位职责制度；
- h) 档案管理制度；

- i) 学习培训制度;
- j) 效能考核制度;
- k) 需求研判制度;
- l) 责任追究制度;
- m) 统计报告制度;
- n) 服务评价与回访制度。

7.2 台帐管理

7.2.1 中心台帐设立应包括但不限于以下内容:

- a) 制度台帐: 中心建设的制度文件;
- b) 人员台帐: 服务人员名册、联系方式、考勤记录、工作评价、工作经费发放等相关资料;
- c) 工作台帐: 中心工作计划及工作总结、落实人员值班、法律服务需求研判分析、服务产品研发、政府购买服务、开展工作督促检查、业务培训、群众满意度评价等相关文件、会议记录、工作图片等;
- d) 服务台帐: 设置接待登记表, 登记内容应包括但不限于以下内容: 来访人姓名、联系方式、来访时间、接待人员、办理事项、办理过程及结果、接待人签名、满意度调查。

7.2.2 定期对各类台帐有关内容进行整理汇总, 立卷归档。加强服务台帐信息化、数字化管理。

8 投诉处理

8.1 明确受理部门和人员, 畅通受理渠道, 设立投诉电话、固定意见箱、电子邮箱等。

8.2 公示投诉受理和处理的方式及程序。

8.3 建立投诉反馈机制, 限时处理服务对象所反映的问题。

8.4 做好投诉记录, 记录应完整、细致。

9 评价改进

9.1 制定服务满意度测评方案，安排专人实施。

9.2 对测评结果应及时分析评估，对不合格项加以改进。

乡镇（街道）公共法律服务工作站 服务规范

1 范围

本规范规定了乡镇（街道）公共法律服务工作站（以下简称工作站）的功能设置、场所建设、岗位职责、服务要求、内部管理、投诉处理以及评价改进要求。

本规范适用于乡镇（街道）公共法律服务工作站的建设、服务和日常管理。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

公共法律服务工作站

政府主导，社会参与，司法行政机关统筹管理的，汇聚公共法律服务资源，发挥综合管理服务功能，为公民、法人和其他社会组织提供法律咨询、法治宣传、纠纷调解、法律援助，以及有关法律需求与事项的咨询、指引、帮助的综合性、一站式、窗口化服务平台。

3 功能设置

3.1 接待群众来访和法律咨询服務。

3.2 引导法律援助、律师、公证、基层法律服务、司法鉴定、仲裁等法律业务，负责法律援助申请初审。

3.3 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。

3.4 积极为辖区政府机关、企事业单位、社会组织等提供法律顾问咨询。

3.5 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。

3.6 完成司法行政机关和当地党委、政府交办的其他法律服务工作。

4 平台建设

4.1 场所

4.1.1 设置固定的服务办公场所，一般应位于临街一层、交通便利、方便人员来往的地方，以及依托乡镇（街道）司法所或政务（行政、公共、综合）服务平台等场所建立，办公场所面积应与所提供服务的項目、内容、方式等相适应，统一场所标识、指引，方便群众获得信息、寻求帮助。

4.1.2 具有固定的服务场所，原则上面积不少于 50m²。

4.1.3

设立开放式服务大厅，设置法律咨询、纠纷调解、综合接待等相应服务窗口，放置常用法治宣传资料。服务区域悬挂县域范围法律服务导引指示栏。有条件的地方，可设置服务区、办公区和等候区，并配置电子显示屏和公共法律服务触摸查询一体机。

4.2 名称

名称为：XX 乡镇（街道）公共法律服务工作站。

4.3 标识标牌

4.3.1

在大厅正门上方设置“XX 乡镇（街道）公共法律服务工作站”标识，或在正门两侧悬挂“XX 乡镇（街道）公共法律服务工作站”标牌。标识标牌样式应符合公共法律服务实体平台形象识别规范要求。

4.3.2

根据场所情况，在服务场所显著位置设置司法行政徽章和统一的“12348”标识。

4.3.3

服务窗口上方悬挂、通过电子屏显示或在柜台桌面摆放“法律援助”“人民调解”“法律咨询”“综合接待”等标牌。

4.3.4

标识、标牌的设置，应规范、整齐、简洁、醒目，版面应统一使用司法行政徽章。

4.4 通讯网络

4.4.1

符合省司法行政信息网络一体化智能平台建设要求，实现公共法律服务网络平台与实体平台有机融合。

4.4.2

提供拨打 12348 公共法律服务热线的电话机，登录安徽法律服务网电脑设备和网站、APP 以及微信微博登录二维码。

有条件的地方可开设远程视频系统。

4.5 设施设备

4.5.1 配备满足办公需要的电脑、传真机、复印机、扫描仪、电话机、档案柜等办公设备。

4.5.2 配备接入安徽法律服务网（12348 安徽法网）的电脑和摄像头。

4.5.3 配备便民桌椅，并提供笔、老花眼镜、应急物品等。

4.5.4 设置公示栏，公示内容包括服务事项、办事流程、服务人员信息等。根据工作实际情况，采取上墙或电子显示屏等形式，设置区域范围法律服务导引指示栏。

4.5.5 配备宣传资料存取栏、意见箱。

4.5.6 设置残疾人无障碍通道和设施。

5 岗位职责

5.1 岗位设置

设置管理协调、窗口服务、综合服务等岗位。

5.2 岗位要求

5.2.1 管理协调岗

5.2.1.1 负责中心日常管理，履行管理、协调、服务与监督等职责。

5.2.1.2 工作人员应具有较强的沟通、协调和管理能力。

5.2.1.3 站长由司法所负责人兼任。

公共法律服务工作站人员配备符合机构编制有关规定。

5.2.2 窗口服务岗

5.2.2.1 主要承担法律事项的咨询、指引、帮助等职责。

5.2.2.2 岗位人员应熟悉法律法规、国家政策，公证、司法鉴定、法律援助办理条件和程序以及法律服务工作规范，具有较高的政策水平和较强的业务能力。

可由律师、公证员、基层法律服务工作者、法律志愿者、有关社会组织工作者等专业法律服务人员担任。

5.2.3 综合服务岗

5.2.3.1 主要承担法律顾问咨询等工作。

5.2.3.2 岗位人员应熟悉法律法规和司法行政业务规范，具有较高的政策水平和较强的业务能力。综合服务岗由司法所工作人员担任。

6 服务要求

6.1 服务对象

辖区公民、法人和其他社会组织。

6.2 服务范围

服务范围包括但不限于以下内容：

- a) 法律咨询；
- b) 法律援助初审；
- c) 矛盾纠纷调解；
- d) 法治宣传教育；
- e) 特殊人群管理服务指引；
- f) 律师、公证、司法鉴定、仲裁、行政复议等服务指引。

6.3 服务方式

服务方式包括但不限于以下内容：

6.3.1 工作人员现场提供服务，并提供必要的办事指南、服务手册等；

6.3.2 通过使用公共法律服务热线电话提供服务；

6.3.3 通过使用电脑、电子触摸屏以及网络媒体等提供服务。

6.4 服务要求

6.4.1 基本要求包括以下内容：

- a) 仪表规范，佩牌上岗；
- b) 态度端正，尽心尽职；
- c) 用语文明，周到热情；
- d) 依法办事，公正廉洁。

6.4.2 办事要求

a) 能现场解决的的问题，实行即收即办，现场解答或调解。不能现场解决的问题，实行导引服务，或在规定期限内回复解答或组织调解。

b) 律师、公证、司法鉴定、法律援助、仲裁、行政复议等服务办理问题，一次性告知办理条件、办理程序和办理渠道，

并提供指引。对当事人申请材料不齐全或不符合法定形式的事项，指导当事人补正。

c) 社区矫正、安置帮教接引按相关政策规定办理。

d) 不属于工作站服务范围的事项，应说明不予受理的理由，并提供指引。

7 内部管理

7.1 制度建设

建立并有效实施以下工作制度：

- a) 服务承诺制度；
- b) 首问负责制度；
- c) 一次性告知制度；
- d) 满意度评价制度；
- e) 投诉处理制度；
- f) 分流交办会办制度；
- g) 岗位职责制度；
- h) 档案管理制度；
- i) 学习培训制度；
- j) 效能考核制度；
- k) 需求研判制度；
- l) 责任追究制度；
- m) 统计报告制度；
- n) 服务评价与回访制度。

7.2 台帐管理

工作台帐应包括但不限于以下内容：

a) 业务类：工作站建设的制度文件，法律服务需求研判分析、工作督促检查、业务培训、群众满意度评价等相关文件、会议记录、工作图片等；

b) 管理类：服务人员名册、考勤记录、工作考核评价、工作经费发放等相关资料；

c) 基础类：工作计划、工作总结、统计报表、宣传报道、政府购买服务以及对村（居）公共法律服务工作室指导记录等。

7.3 服务台帐的形式包括电子台帐或纸质台帐。

7.3 设置接待登记表电子表格，表格内容主要包括：

来访人员姓名、居民身份证号码或联系方式、来访时间、接待人员、办理事项、办理过程及办理结果、满意度等情况。电子台账每半年或一年打印或保存一份。

8 投诉处理

8.1 明确受理部门和人员，公示投诉受理和处理的方式及程序，设立投诉电话、电子邮箱和意见箱。

8.2 完整、细致记录投诉受理和处理过程，限时处理服务对象所反映的问题。

9 评价改进

9.1 制定服务满意度测评方案，并安排专人实施。

9.2 对测评结果应及时分析评估，持续改进服务质量。