



王素媛领导介绍公共法律服务触摸查询一体机功能应用。



自治区、市领导到包头市公共法律服务中心调研。

# 践行司法为民理念 提升法律服务水平

## 包头市公共法律服务中心打通服务群众“最后一公里”



中心实行律师事务所、公证处实体化入驻。

在融合大发展的新常态下,包头市司法局紧紧围绕“更好地满足人民群众日益增长的法律服务需求”这一宗旨,不断深化公共法律服务体系建设,践行新时代“司法为民”理念,致力提升该市公共法律服务水平,为打通法律为民服务“最后一公里”,将包头市公共法律服务中心重新进行选址,努力将其打造成为“软硬件标准高、建筑文化环境好”的示范型服务中心,让该市企事业单位和人民群众在需要法律帮助时,都能获得普惠、专业、便捷、高效的法律服务。

2020年9月,该中心建成并正式投入使用。中心运行以来,将实体、网络、热线三大平台充分融合,使公共法律服务标准统一,协调一致,达到了群众法律服务需求一厅通办,快捷办理的良好效果。

### “一厅通办”： 一站式服务提质效

“原本以为会是一件麻烦事,没想到今天顺路就给办了。”近日,家住包头市九原区的王先生在包头市政务大厅办理护照期间,恰逢已进驻到公共法律服务中心的包头市方正公证处的公证人员正在向政务大厅办事的群众宣传公证法律服务,他便向公证人员咨询了有关房产买卖过户的相关事宜。

原来,王先生为了解决孩子上学问题,想购买杨女士名下的一套学区房,双方欲就购房事宜办理购房协议公证。“公证人员在了解王先生的诉求后,就办理购房协议公证所需要的材料清单及相关办理流程进行了一次性告知,并结合王先生的办证需求,向其推荐了包头市方正公证处开展的不动产代办过户的公证便民服务,告知其可委托公证机构代为办理相关不动产的过户手续,届时王先生可直接从公证服务窗口拿到产权证书。”方正公证处副主任王爱勇回忆,当天下午,王先生和杨女士准备好相关办证材料后,相约来到包头市公共法律服务中心公证服务窗口办理了购房协议公证,并委托包头市方正公证处代为办理了房产的过户手续。大约十个工作日后,接到公证处通知的王先生顺利从公证人员手中拿到了房本,解决了一大难题。

“新的包头市公共法律服务中心可辐射九原区、东河区、稀土高新区等居住位置偏远的居民,方便群众享受到各类法律服务。”王爱勇介绍,方正公证处入驻包头市公共法律服务中心的两个多月以来,前来咨询相关法律问题的群众络绎不绝,“最多时,每天可接待群众几十人。”

其实,包头市公共法律服务中心乔迁以来,受百姓欢迎的远不止公证办事窗口。

重新迁建的包头市公共法律服务中心位于包头市政务中心四楼,建筑面积1200平方米。中心是集多项司法行政职能于一体的“窗口化”服务平台,同时也是该市的法律援助中心和法治宣传教育中心。该中心突出综合性、专业性法律服务功能,充分发挥市级服务综合枢纽和指挥协调平台的作用,共设立法律咨询、法律援助、人民调解、公证、律师、仲裁、司法鉴定、行政复议、法治宣传、法律职业资格管理等十个服务窗口,并实行律师事务所、公证处实体化入驻,同时加强与之配套的司法行政机关人民调解厅、仲裁厅、行政复议厅和行政裁决厅“四厅”建设,采取窗口化、综合性、一站式服务模式,实现了公共法律工作由散到整的转变,实现群众法律服务需求“一厅通办”。

### “四区一廊”： 人性化布局增实效

大厅里悬挂的LED显示大屏中,普法标语、工作动态正在不停地滚动播放着,吸引来往群众驻足观看。大屏幕展示墙上,放置着与群众生活息息相关的各类法律书籍和宣传材料,群众可免费查阅。在等候区域,饮水机、老花镜、阅报栏等便民物品一应俱全……走进包头市公共法律服务中心,以方便群众办事为原则的布局尽显“人性化”。

据包头市司法局公共法律服务管理科副科长、包头市公共法律服务中心负责人王素媛介绍,中心建设融入法治文化元素,以法治鹿城、法润鹿城和法惠鹿城为主题,开辟了“四区一廊”,即综合业务窗口服务区、智能互动体验区、多功能接待服务办公区、便民服务等候区和法宣长廊等五个区域。

——综合业务窗口服务区设置十个公共法律服务职能窗口,面对面为群众提供全方位法律服务;

——智能互动体验区配备了4K智能机顶盒公共法律服务终端、电子显示屏、LED全彩屏、公共法律服务触摸查询一体机、智慧普法与公共法律服务机器人,通过视频服务、机器人问答、指尖点读等广大群众易于理解和接受的互动体验方式,让体验者与智能服务产生共鸣,在寓教于乐中开展法治宣传教育;

——多功能接待服务办公区设计了“法律援助”“司法鉴定”“法润鹿城”“法治宣传”“法惠鹿城”“公证”“人民调解”“律师服务”等八大法宣主题板块,利用互联网手段通过电子屏立体化、大容量、视频化全方位展示包头市法治建设和法治文化建设成果,并设置私密谈话室、视频法律服务室、公证和律师入驻大厅办公室、信访接待室和中心管理办公室,以人性化设计保障大厅服务;

——便民服务等候区本着“便民、为民、利民”的服务理念,在开放式便民服务等待区设置了休闲阅读书吧、环形群众休闲区、4K互动展区、便民服务等亲民服务功能区域,建设多屏展示墙,放置与群众生活息息相关的各类法律书籍和宣传资料,为办事群众免费提供饮用水、常用急救包、工具箱等便民设施;

——法宣长廊是作为该法治宣传教育中心而设立的一个功能区,利用多功能接待服务办公室之间的走廊等部位,设置法治宣传展示云屏和展板,充分宣传包头市法治建设和法治文化建设相关内容。

同时,该中心管理实施“岗位责任制”“服务承诺制”“首问负责制”“限时办结制”“服务公开制”“一次性告知”等工作制度,根据群众需求不断完善便民利民举措,为人民群众提供精准高效、普惠便捷的法律服务。

### “数据跑腿”： 智能化建设创高效

“你好,我是包小律,有什么问题可以尽管问我,现在还没什么法律问题可以难倒我哦。”走进包头市公共法律服务中心大厅可以看到,四肢灵活的机器人“包小律”来回穿梭在各个角落,只要有人咨询法律问题,他便不厌其烦地为其解答,来到大厅办理业务的不少群众都与这个小“话痨”有过接触。两个多月以来,“包小律”凭着可以运用自然语音交互、深度语义理解、仿生动作模拟、手势认知等技术,为群众提供更加人性化的交互式专业法律服务,他的服务“深得人心”,让群众连连称奇、称赞。

“‘包小律’是一款智能法律咨询服务机器人,可为群众提供快速、精准、专业的法律咨询和法律服务,是我们公共法律服务中心的好帮手。”说起“包小律”,王素媛喜不自胜。

据了解,“包小律”智能普法机器人具有强大数据支撑,法律问答涵盖了宪法知识、婚姻家庭、劳动争议、交通安全、消费维权、社区纠纷、特殊人群权益保护、社会保障、房屋拆迁、旅游纠纷、民间借贷等多方面的法律内容,并可进行司法行政业务引导服务,可查询当地律师事务所、公证机构、司法鉴定机构、法律援助机构、人民调解机构的地址及联系方式等相关信息,群众所需的公共法律服务和内容,在“你问我答”中即可轻松、准确获取。

“包小律”只是包头市公共法律服务中心将“群众跑腿”向“数据跑腿”转变的缩影。

新迁建的包头市公共法律服务中心大厅里,4K智能公共法律服务终端、电子显示全彩屏、公共法律服务触摸查询一体机等智能化法律服务平台琳琅满目,科技感十足。“一些简单的咨询问题,当事人轻轻一点,随口一问就能得到答案,省时省力,真正让公共法律服务‘抬头可见’‘触手可及’”王素媛介绍,为了满足人民群众多层次、多领域、个性化的公共法律服务需求,中心持续加强智能化建设,充分利用“互联网+公共法律服务”,不断提升群众在公共法律服务中的幸福感、满意度。

采访结束时,包头市司法局党组成员、二级调研员呼建国谈到,“现在的包头市公共法律服务中心已不同往常,中心的重新迁建,将公共法律服务中心密切联系群众优势转化为依法治理的强大效能,通过不断深化司法行政‘放管服’改革,加大‘减证便民’力度,健全完善告知承诺制,从而逐步解决企事业单位及广大群众办事难、办事繁、多头跑、来回跑等办事‘老大难’问题,使‘办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法’不再只是一句口号,而是成为社会各个层面的‘习惯’与‘共识’。”(肖琪)