



# 心系群众办实事 精准服务促提升

——赤峰市司法局公共法律服务工作纪实

近年来,赤峰市司法局坚持以打通法律服务“最后一公里”、实现服务群众零距离为工作目标,加快整合律师、公证、司法鉴定、仲裁、司法所、人民调解等法律服务资源,建成覆盖全业务、全时空的法律服务网络,高标准推进全市公共法律服务体系建设,努力为群众提供精准、及时、高效的公共法律服务,让公共法律服务不仅走到群众身边,更要走进群众心里。



## 整合资源 法律服务全覆盖

2021年11月,赤峰市公共法律服务中心乔迁新址,走进升级改造后的中心大厅,办公证、请律师、求法援、找调解、申鉴定……群众需要咨询法律事务、化解矛盾纠纷、申请维权援助等,都可以在这里一站式办理,真正做到只进“一扇门”,实现“全服务”。

新落成的公共法律服务中心以公共法律服务中心为主导打造了“五中心一站”(赤峰市公共法律服务中心、赤峰市法律援助中心、赤峰市法治宣传指导中心、赤峰市人民调解指挥中心、赤峰市信访法律事务公益服务中心、赤峰市小微企业法律服务站),以“公共法律服务智能化、法律服务资源信息化、多元化法律问题一站式”为基本设计理念,建成三个平台(线下实体平台、线上网络平台、热线平台),三个区域(等候区、服务区、办公区)及16个功能性服务窗口,业务办理实现了“一个门、一个窗口、一站式、跑一次”、“7×24”小时全时空、全业务、全领域服务。

“公共法律服务工作其实就是为群众想办法、解难题、保权益,如何做好这项民心工程,是群众的期盼,也是我们的目标。”赤峰市司法局公共法律服务科科长张淑萍告诉记者,去年以来,赤峰市司法局对12个旗县区公共法律服务中心运行情况进行了摸排,结合赤峰市公共法律服务体系建设情况,立足“法律事务咨询、矛盾纠纷化解、困难群众维权、法律服务指引和提供”的平台功能定位,推进公共法律服务资源科学布局,均衡配置和优化整合,总体形成覆盖城乡、功能完备、便捷高效的公共法律服务网络体系。其中实体平台建设在功能职责定位上采用“5+X”建设模式。“5”为法律咨询(包含蒙语咨询)、法律援助、人民调解、公证、智慧司法基本职能,在公共法律服务中起主导作用,“X”为拓展职能,由各地根据不同层级、不同需要引入律师、基层法律服务、司法鉴定、专业调解、法律职业资格考试、行政复议、仲裁业务、社区矫正、安置帮教、监所远程视频探视等服务。进一步实现公共法律服务的标准化、精准化、便捷化,实现公共法律服务实体平台、网络平台、热线平台深度融合。

## 科技赋能 智慧司法再升级

近日,记者在赤峰市公共法律服务中心看到,一个名叫“小律”的机器人正穿梭在大厅各个角落回答市民的问题,“小律”稚嫩的童音搭配原本有些枯燥的法律条文,让咨询内容瞬间变得生动易懂。

刚刚咨询完法律机器人的张先生说,“以前要咨询法律方面的事需要问很多人,有时候还得排队,现在通过‘小律’很快就可以得到答案,而且它回答得很详细、很清楚,让我下一步维权有了明确的方向还学到了法律知识。”

“机器人‘小律’”有着强大的数据支撑,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、邻里纠纷、特殊人群权益保护、社会保障、房屋拆迁、旅游纠纷、民间借贷等多方面法律内容,并可进行司法行政业务引导服务,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。”据赤峰市公共法律服务中心主任程国良介绍,“小律”在赤峰市公共法律服务中心上岗以来,在引导和回答群众法律咨询方面发挥了积极的作用,成为该中心智慧司法的一道靓丽风景线。

紧盯人工智能化前沿,着眼“数字法治、智慧司法”建设是赤峰市司法局探索更好地满足人民群众司法需求的新模式。该局依托小律公共法律服务微平台,为群众提供使用方便、可上传文件、导航便捷的微平台法律服务。同时,在各级公共法律服务实体平台中建设智能化自助服务区,引进小律·智慧普法与公共法律服务机器人,代替人工提供基本法律服务,群众遇到法律问题可以向机器人进行咨询,就基本法律问题进行人机对话交流,解答法律咨询等,引导办事人员到相关业务窗口办理业务;引进小律·智慧普法与公共法律服务触摸一体机,用于咨询有关公共法律服务各项业务;查询相关法律法规和公共法律服务机构办事地点、办事人员、办事指南、工作流程;出具智能法律意见书、法律文书,并能计算诸如赔偿金、抚养费等各类费用等;引进小律·智慧普法与公共法律服务平台,内设自助柜员机,提供7×24小时智能法律咨询;提供在线提交法律援助、公证服务、人民调解的业务申请及快捷打印等业务;引进小律·智慧普法与公共法律服务可视化自助桌面机(律师端)。方便乡村基层的人民群众遇到法律问题找律师面对面咨询解答;引进小律·智慧普法媒体机。进行普法个性化定制、普法更广泛范围传播、海量法治宣传教育内容支撑和精准宣传的四大功能;发挥4K智能远程视频法律服务平台作用,在村级法室设置4K智能远程视频法律服务平台,为当事人提供咨询,为赤峰市的调解员提供调解方案要点和法律依据……

## 延伸服务 惠民工程暖人心

去年,赤峰市城乡镇里有一群忙碌的身影——公共法律服务团,他们不定期入镇村、上街头、进院落,传播法律知识,弘扬法治精神。每到一处,服务团的志愿者围绕大家在乡村治理、民间纠纷等方面的热点问题,面对面法律宣传,一对一答疑解惑。

这是“我为群众办实事”实践活动开展以来,赤峰市司法局的又一项新举。该局组织全市1000余名基层法律服务工作者、法律援助工作者、律师、公证员结合“我为群众办实事”实践活动,开展公共法律服务“为基层解难题、为群众办实事”实践活动,对行动不便的农村受援人提供预约服务、上门服务;将劳动争议、土地纠纷、环境污染等涉及农民工和农业生产经营人员切身利益的事项纳入法律援助补充事项范围;对农村高龄、失能、失独、空巢老人和留守儿童、妇女等探索免于经济困难状况审查。

去年4月“1155”工程启动以来,赤峰市司法局党组成员每人分片包联2个旗县区,分阶段、分批次有序督促推动。按照将“1155”工程这一惠民的好事办好、实事办实的硬性要求,已经在全市司法行政系统达成了共识,为工程顺利启动、强力推进凝聚了力量,形成了合力。截至目前,全市已完成2次进驻任务。突出重点人才培养、重点场所建设,把农村牧区“法律明白人”“法治带头人”、公共法律服务室建设、矛盾纠纷排查化解作为重点。深入农村牧区一线开展调查研究,点对点、面对面征询群众对公共法律服务的意见建议,为高效开展工作确定了基本方向。

2022年1月1日《法律援助法》正式施行,为有效学习宣传《法律援助法》,营造良好舆论氛围,提高其社会影响力和适用性,赤峰市司法局以“让符合条件的更多力量有更多渠道和形式参与法律援助;让更多需要法律援助的人更便利享受更有质量的法律援助服务”为活动目标,于2021年11月1日至2021年11月30日在全市范围内开展《法律援助法》学习宣传月活动,充分借助现有的法律援助中心、站、点等服务网络和普法“六进”形成的工作条件,结合当前开展的党史学习教育“我为群众办实事”实践活动,集中开展对重点单位、重点人群、重点领域的学习和宣传。

(肖明)