

# 溧阳市司法局文件

溧司发〔2018〕35号

---

## 关于印发《公共法律服务中心管理制度》 的通知

各司法所，局机关各科室（处、中心）：

现将《公共法律服务中心管理制度》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。



# 公共法律服务中心管理制度

## 一、分流交办和联审会办制度

1. 实体平台受理群众业务，在相应服务窗口或分流至后台工作场所办理；12348 话务平台受理群众业务，通过工单办理平台分流至相关专业服务岗办理；网络平台和微平台受理群众业务，通过互联网业务平台分流至相关专业服务岗办理；

2. 受理事项经交办窗口处置后未能有效解决的，由中心主任分流交办至其他窗口办理，或者引导群众通过其他法律途径解决；

3. 建立司法局与其他相关部门联审会办制度，定期通报交流公共服务信息，联合处置重大疑难复杂事务或突发性公共事件，推动公共法律服务与公共服务、人民调解与行政调解、司法调解等业务的“衔接联动”；

4. 建立司法局相关领导和科室负责人联审会办制度，全面分析、掌握全市公共法律服务需求、矛盾纠纷类型及群体性事件动态，研究解决问题的措施和办法；

5. 建立司法局相关科室负责人和法律服务业务骨干联审会办制度，研究处理市、镇两级公共法律服务中心疑难复杂法律服务事务和跨部门、跨业务、跨层级法律服务事务；

6. 建立市、镇两级公共法律服务中心联审会办制度，总结交流中心工作经验，会商处置中心工作短板问题，推广应用服务标准，选树服务明星。

## 二、服务热线处理制度

1. 热线服务人员应当严格遵守服务规范，解答群众咨询时，应当热情、耐心、礼貌、诚恳、严谨、沉着、自信，为群众提供良好的服务体验，不能冷漠、机械、应付；

2. 热线服务人员在线答复法律咨询和业务办理咨询，对不能当场答复的应当及时回访解答或通过工单平台分流交办业务。认真记录对热线服务人员和司法行政工作人员的投诉，及时报中心主任处理；

3. 发现咨询解答有误时，中心工作人员应当及时回拨群众进行更正，向群众表示歉意并说明原因；

4. 注意收集来电群众对中心工作提出的建议。

## 三、档案管理制度

1. 法律事务办理人员在事务办结后 30 日内将事务办理文件、图片等资料或办结报告报送中心；

2. 档案管理人员按照有关法律事务办理档案管理规定，对办理人员报送的办事材料进行检查，符合要求的，整理装订归档，不符合要求的，由办理人员在 15 日内补充；

3. 法律事务档案一案一卷，心理健康服务档案一人一卷，按规定的顺序整理装订，登记造册，编号，盖章，经主任审批后归档；

4. 遗失档案的，按档案管理的有关规定处理。

## 四、学习培训制度

1. 中心每月至少组织一次政治学习，全面学习贯彻党和国家的方针、政策、国家重大活动有关文件精神、全面从严

治党要求以及上级机关出台的文件和规定精神，学习时间不少于半天；

2. 中心每季度至少组织一次业务学习，认真学习贯彻与公共法律服务相关的法律法规规章和司法解释、部省市有关公共法律服务工作的规定以及司法行政业务知识，学习时间不少于1天；

3. 中心每年至少组织一次业务调研，重点围绕公共法律服务工作的新方法和新经验、典型法律事务的探讨、处置社会热点和难点法律问题的思考、公共法律服务工作问题的研究等内容，形成调研文章；

4. 中心每年至少组织一次业务培训，加强对公共法律服务工作经验的学习交流，开展对公共法律服务、司法行政业务以及窗口服务的技能技巧等方面内容的系统授课。

## **五、需求研判制度**

1. 不定期组织全系统人员一体化智能平台应用培训和交流，确保工作日全员登录、全员运用。发挥窗口单位和12348公共法律服务平台的源头性近民优势，及时对各项工作进行信息采集、汇总、梳理、分析，形成公共法律服务需求每周研判报告，上传至司法行政一体化智能平台；

2. 窗口单位及时整理涉及“四个全覆盖”等重要内容的法律服务信息，做到日常情况每周研判、突发情况及时研判、预警情况超前研判，通过研判总结公共法律服务需求规律，及时调整工作方向，对存在的问题提出意见、及时反馈并跟踪整改；

3. 将公共法律服务需求研判纳入年度考核，细化各部门公共法律服务需求研判任务，对信息研判及时与否、研判质量高低、是否落实整改等均与年度考核挂钩，对迟报、漏报、瞒报重要情况的和整改不到位的单位、部门严格实行责任追究。

## **六、统计报告制度**

1. 每日统计中心法律服务受理情况，工作数据及时报中心主任；

2. 每周一汇总上周中心各窗口开展各项法律服务活动情况，梳理重点关注法律服务事务和服务类型，为公共法律服务周研判提供基础数据；

3. 每月统计公共法律服务平台建设、队伍建设、服务产品、服务绩效情况，填报公共法律服务工作开展情况分析表，及时报告局领导和分管领导；

4. 每半年分类汇总公共法律服务开展情况，总结工作经验，摸清群众法律服务需求方向，梳理和推动法律服务产品开发，落实工作改进措施。

## **七、引入社会组织服务制度**

1. 依托市司法局社会组织孵化中心，在公共法律服务中心融合建立枢纽型社会组织，打造社会组织工作基地，形成完善的服务协调指挥网络；

2. 登记本区域社会组织基本情况，根据中心服务需求，完善与社会组织的沟通对接机制。至少每季度召开一次社会组织联席会议；

3.加强与市财政部门的沟通，每年编制购买社会组织服务项目目录，形成社会组织参与司法行政公共法律服务常态化机制；

4.引导法学专家、退休法官、检察官以及有关社会组织工作者等第三方参与公共法律服务工作，积极发展壮大社会化、专业性、服务型的公共法律服务志愿者队伍；

5.加强与心理学会等专业较强社会组织的沟通协调，将专业心理服务引入公共法律服务，以满足群众的不同法律服务需求；

6.加强与网络运营、物联网技术开发等新型产业社会组织的沟通协调，将创新网络服务、物联网技术引入公共法律服务，提高公共法律服务的质量和效率；

7.积极搭建社会组织服务平台，引导各类社会组织充分发挥作用。