

溧阳市司法局文件

溧司发〔2018〕43号

市司法局关于印发 《公共法律服务中心工作制度》的通知

各司法所，局机关各科室（处、中心）：

现将《公共法律服务中心工作制度》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

附件：公共法律服务中心工作制度



附件

公共法律服务中心工作制度

一、首问负责及限时办结制度

（一）服务对象到本中心办事时，实行首问负责制度，在符合有关规定及手续齐全的前提下，经办人应在承诺时限内办结其所请求事项；

（二）对法律法规有明确规定办结时限的，工作人员应严格执行相关的时限要求，并在保证工作质量的前提下，尽量提前办结，没有规定时限的，要在 15 个工作日内完成；

（三）申请人申请事项符合法律法规规定，提交的材料齐全并符合法定形式的，中心能够当场解决的，工作人员应该当场办结。需上报业务部门审批、办理的，有明确规定时限的，按照规定时限办结，没有规定时限的，在 15 个工作日之内办结；

（四）对当事人申请材料不全的，工作人员应当当场一次性告知其需补办的全部材料内容，对需要实地核实的，要在 15 个工作日内到实地核实；

（五）信函件（包括领导批转件、批评、意见、群众来信等）有明确时限的按照时限办理，未明确时限的，在登记后 15 个工作日内办结；

（六）特殊事务、事项的办理要本着效能的原则，特事特办，注重结果。如到下班时间还有办理的事项，则实施延时服务；如有特别需要，可在事前预约，实行预约服务。

二、服务评价制度

（一）服务承诺

- 1、工作人员接待来访当事人，应举止文明、态度和蔼、语言规范；
- 2、来电必接，来访必答，来函必回，做到事事有回音，件件有着落；
- 3、公正、公开原则，切实维护当事人的合法权益；
- 4、服务群众必须做到清正廉洁，不以权谋私；
- 5、法律服务专线接听及时，解答准确。

（二）质量评价

- 1、建立法律服务质量及时评价机制，办结法律服务事项时由当事人进行评价确认。
- 2、定期回访。每季进行回访，征求当事人对法律服务的满意度及意见建议。
- 3、法律服务过程中，当事人有书面口头建议或意见书的，成立专门小组进行研究，经调查或调查处理后及时回复。

（三）投诉反馈

当事人投诉的，由中心主任接待。承办人员应当做出服务过程的书面报告，并可以提出申辩。对已调查清楚的投诉，中心主任应当提出自己的具体意见向司法局分管领导汇报，由局办公会作出决定。

三、责任追查制度

（一）追查范围

对具有以下情形之一的，予以责任追查：

- 1、违反法律、法规和有关制度规定的；

2、违反职业道德，工作作风恶劣，服务态度生硬，刁难服务对象的；

3、在无不可抗拒因素的情况下，未能按规定的时限内办理有关业务工作的；

4、以权谋私、假公济私、“吃拿卡要报”、乱收费、乱罚款、乱摊派等损害群众利益的；

5、其他违纪违规的。

（二）追查方法

对违反上述责任追查范围的行为，视情节轻重，给予行政处罚或党纪政纪处分；构成犯罪的移送司法机关处理；因工作过错、过失造成损失的，追究相关责任科室和责任人相应的赔偿责任。

1、有下列行为之一者，给予批评教育：

工作人员离开本工作岗位未写明或交待去向的；首问责任人态度粗暴的，不能一次性告知来办事人员有关办事政策法规依据、办事程序和要求，并故意刁难的；单位来办事，手续齐全、又符合规定，应及时办理而不办理的；单位来办事，一时不能办理，应告知办结时限而未告知清楚的；未按规定时限完成交办任务的；对下属管理不严，造成工作人员违反有关制度的相关领导。

2、有下列行为之一者，通报批评，调离工作岗位、撤职：

无故旷工、不遵守上下班和请销假制度，致使正在办理的事项被耽误的；办理交办事务质量低，出现严重差错，造

成损失和较大影响的；不执行有关制度，经批评教育仍未改正的；不文明行政，办事推诿、冷落、刁难服务对象的。

3、有下列行为之一者，给予党纪行政处分，构成犯罪的依法追究法律责任：

私自收取、截留、滞留文件或申办资料造成重大损失和影响的；违反保密规定，泄露机密，造成重大损失和影响的；工作作风和服务态度差，多次受到投诉的；严重违反有关规定，造成重大损失和影响的；滥用职权，违反法律、政策规定的；不文明行政，态度特别恶劣、侮辱、打骂服务对象的；失职、渎职，以权谋私、假公济私，乱收费、乱罚款、乱摊派以及“吃拿卡要报”等损害服务对象利益的；主管领导不认真履行职责，对下属工作人员发生违纪违规等行为熟视无睹，不作处理，甚至隐瞒、包庇、护短、说情的。