

溧阳市司法局文件

溧司发〔2018〕40号

溧阳市司法局关于印发 《溧阳市公共法律服务中心运行方案》的通知

各司法所，局机关各科室（处、中心）：

为整合服务资源，确保市公共法律服务中心高效运行，将中心打造成为高标准、高质量的公共法律服务综合平台，现将《溧阳市公共法律服务中心运行方案》印发给你们，请认真遵照执行。

附件：溧阳市公共法律服务中心运行方案



附件：

溧阳市公共法律服务中心运行方案

为确保我市公共法律服务中心高效有序运转，根据省、常州市司法行政部门关于公共法律服务体系建设的指导意见，结合我市工作实际，特制定如下运行方案。

一、组织领导机构

市公共法律服务中心工作为我局“一把手”工程，成立中心工作领导小组，由市司法局局长戴一平任组长，副局长叶文武、吴旭辉、湛曹林任副组长，各处室负责人为组员。司法局副局长叶文武兼中心主任，办公室主任蒋军明、法律援助管理科科长史云霞兼中心副主任。

二、中心运行相关制度

一是建立窗口工作人员常驻制度。每个窗口平台均配备1名以上工作人员，岗位人员为常驻窗口人员，如其外出或休假，须先报经中心批准，并安排其他工作人员替岗。

二是建立中心统一值班管理、统一考核督办、统一资源调配、业务分线办理工作机制。各窗口平台工作人员须服从中心的统一值班安排。各窗口平台受理的业务分线具体承办，由相关责任人和责任领导负责指导、督办、落实，对工作结果负责；中心对工作完成情况进行跟踪、考核。综合事项由中心统筹安排、调配资源、指派分流、限时办结，重大事项须经局长办公会决策。

三是建立窗口行为礼仪规范。制定窗口行为规范要求，凡窗口工作人员要做到仪表端庄，举止文明，用语规范，对待服务对象要热情、周到、耐心、细致。严格落实咨询登记制度、首问责任制度、一次性告知制度、限时办结制度、重大事项报告制度等。

四是建立中心流程化管理模式。各处室要精心设计业务办理流程，凡窗口接待的群众来访涉及本部门服务职能内容的均实行在中心窗口平台统一登记制度，再按相关业务流程办理，让有法律需求的群众“一个门进来、一个窗口受理、一站式服务”。

五是建立重大疑难法律服务事项分析研讨会办制度。凡案情复杂，涉及标的额较大，适用法律有争议，社会影响面较广或涉及多部门参与的法律服务事项，承办本法律服务事项的部门人员在办案过程中认为该事项需要集体讨论的，应及时向中心主任提出，由主任根据案情组织集体讨论形成会办意见办理。

三、中心窗口平台设置、职责分工和人员安排

中心以窗口平台服务的方式，共设立综合接待(审批、投诉)、特殊人群服务管理、法律咨询、法律援助、纠纷调解、公证服务等接待窗口和中心主任工作室、人民调解室、法律咨询、法律援助室、指挥中心、档案室、会议室等6个功能室。通过科学规划、合理布局，使中心成为司法行政服务公众、展示形象的优质平台。

(一) 中心接待窗口职责职能、岗位人员

1. 综合接待（审批、投诉）窗口

(1) 职责职能: 负责指引中心各项业务办理, 解答相关业务分类咨询、面向律师、基层法律服务工作者等提供审批服务, 负责接待群众投诉, 向受援人等提供文印服务、中心接待等后勤保障工作。

(2) 岗位人员: 史云霞

2. 特殊人群服务管理窗口

(1) 职责职能: 负责社市服刑人员的报到登记, 为社市服刑人员、刑满释放人员以及解除强制隔离戒毒人员提供政策解读和咨询服务。

(2) 岗位人员: 路春晨

3. 法律咨询窗口

(1) 职责职能: 面向社会选聘优秀律师、法律工作者值班, 负责日常接待, 解答群众、企事业单位及其他各类社会组织的法律疑问, 提供专业法律咨询服务。组织不少于 30 人的专业法律服务团队, 落实重大疑难法律服务事项分析研讨会办制度。

(2) 岗位人员: 律师事务所执业律师

4. 法律援助窗口

(1) 职责职能: 负责法律援助案件的接待、审查、受理、指派, 并对案件办理情况实时跟踪。完成重点民生实事任务, 加强基层法律援助站建设。提供法律援助网络咨询服务。组建法律服务志愿者团队, 安排志愿者协助中心开展法律咨询等工作。

(2) 岗位人员: 舒雯

5. 纠纷调解窗口

(1) 职责职能：负责接待咨询、指引申请、受理分流人民调解案件；提供人民调解资源查询和网络服务。

(2) 岗位人员：陈冬

6. 公证服务窗口

(1) 职责职能：负责公证业务咨询、接待、指引等工作。发挥公证职能，服务全市中心工作；积极创新公证服务模式，促进公证服务向基层延伸。

(2) 岗位人员：杨峰

(二) 中心功能平台职责职能、岗位人员

1. 中心主任工作室

(1) 职责职能（领导值班室）：负责中心日常值班巡查；组织突发事件处置；重大事项督查督办；接待群众来访并督办落实。组织实施溧阳市公共法律服务体系建设，实现镇、街道公共法律服务中心（村、社区司法行政服务站）资源共享、工作联动。

岗位人员：叶文武

2. 法律服务室

(1) 职责职能：指引寻求法律服务事项办理，提供法律服务资源查询；加强法律服务市场管理，培育和推介法律服务人才；推进律师制度改革，促进律师依法规范执业；提供法律咨询。积极开展“一村（社区）一法律顾问”活动。针对不同社会需求研

发法律服务产品。协助开展基层公共法律服务站点建设。

(2) 岗位人员：黄云波

3. 法治宣传室

(1) 职责职能：研发各类法治宣传产品，开展法治宣传，普及法律知识；根据“谁执法、谁普法”的原则，指导、督促、参与部门法律的宣传；创新普法宣传形式，及时更新法治广场、普法宣传窗、中心法制宣传资料和法治文化长廊等宣传内容。

(2) 岗位人员：汪郡

4. 网络平台指挥室

(1) 职责职能：依托市网格办建设网络指挥中心，负责收集、分析、研判、处理全市公共法律服务信息，报告舆情动态。协调指导全市公共法律服务网络建设工作。

(2) 岗位人员：蔡婧

四、工作要求

(一) 强化中心管理。要切实把中心工作作为“一把手”工程来抓，从人力、物力、财力上切实保证中心的各项工作推进。各处室要紧紧围绕公共法律服务中心开展工作，实现业务管理与中心服务职能的有机结合，通过公共法律服务中心统筹调配司法行政各项服务职能，依托中心窗口平台实行开门服务。

(二) 提高服务质量。中心工作人员要严格遵守中心各项规章制度、服务规范、操作流程，自觉维护中心的良好形象，让法律服务零距离、接地气，将中心打造成为各项服务职能大比拼、

大展示的地点，力争打造高质量、高规格的综合性和公共法律服务平台。