

淮南市司法局文件

淮司通〔2020〕17号

关于印发《公共法律服务网络平台实体平台 热线平台融合发展实施方案》的通知

各县区司法局、直属分局，市局有关二级机构、科室：

现将《公共法律服务网络平台实体平台热线平台融合发展工作方案》印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。



公共法律服务网络平台实体平台热线平台 融合发展工作方案

为贯彻落实《安徽省司法厅关于印发公共法律服务网络平台实体平台热线平台融合发展实施方案的通知》（皖司通〔2020〕20号）要求，推进公共法律服务网络平台、实体平台、热线平台（以下简称“三大平台”）深度融合，结合我市实际，制订本工作方案。

一、实施网络统领工程

1. 发挥网络平台的**服务、管理、监督**功能，以网络平台统领实体平台、热线平台和其他服务终端。加强安徽法律服务网淮南分站与法律服务机构各业务信息系统、政务服务平台的对接，实现网络即时传输、流程全域贯通、数据实时联通、需求动态研判。以信息化建设为统领，依托安徽法律服务网推进“互联网+公共法律服务”应用，推进省级“12348”公共法律服务热线与市、县（区）公共法律服务实体平台融合发展，实现“一网通办”，法律服务事项网上受理，网络平台可直接办理或统一调度、转办。

牵头部门：市局公共法律服务管理科、科技信息科；

责任单位（部门）：各县区司法局、直属分局，局办公室、普法与依法治理科、人民参与和促进法治科、律师工作科、法律职业资格管理科，市法律援助中心。

2. 建立公共法律服务任务工单办理机制。对安徽法律服务网转交的工单，各法律服务机构要明确专人每天查看法律服务业务系统，及时办理工单任务，并对工单处理情况在业务系统予以反馈。同时，建立“淘宝”店铺管理责任机制，固定专人解答业务咨询、受理服务事项、做好政策解答和其他服务事项。畅通工作流程，优化衔接机制，丰富产品内容，强化“淘宝”店铺服务供给。

牵头部门：局公共法律服务管理科、科技信息科；

责任单位（部门）：各县区司法局、直属分局，局办公室、普法与依法治理科、人民参与和促进法治科、律师工作科、法律职业资格管理科，市法律援助中心。

3. 建立网上监管机制。依托安徽法律服务网业务监管系统实施电子跟踪、预警管理，实现服务全程留痕、实时监管、线上调度，并形成服务综合评价，作为群众满意度评价的基础数据。对服务对象提出的评价，进行分析、整理，对存在的不足及时予以整改。

牵头部门：市局公共法律服务管理科、科技信息科；

责任单位（部门）：各县区司法局、直属分局，局办公室、普法与依法治理科、人民参与和促进法治科、律师工作科、法律职业资格管理科，市法律援助中心。

二、实施数据汇集工程

4. 推进市级公共法律服务数据中心建设。建立全市统一的公

共法律服务数据资源库，按照全省统一的数据规范、分类编码、交换格式、系统术语、文件格式等数据标准，自动汇集全市司法行政系统法律服务数据，实现网络平台和实体平台数据的关联统计、分析。法律服务机构按照有关规定和要求上报相关统计数据。

牵头部门：市局公共法律服务管理科、科技信息科；

责任单位（部门）：市局普法与依法治理科、人民参与和促进法治科、律师工作科、法律职业资格管理科，市法律援助中心。

5. 构建数据分析系统。依托安徽法律服务网运用数据搜索模块和分析模型，定期对法律服务数据进行搜索、整理、分析，不断提升大数据运用能力，强化对法律服务需求发展趋势的预测，提前防控化解重大矛盾风险。

牵头部门：市局公共法律服务管理科、科技信息科；

责任单位（部门）：市局普法与依法治理科、人民参与和促进法治科、律师工作科、法律职业资格管理科，市法律援助中心。

6. 充分运用法律服务档案。当事人在任一平台第二次提出法律服务需求，网络系统可自动向服务人员推送该当事人法律服务档案信息、相关法律法规、典型案例、相似任务工单办结信息等符合保密要求的数据，提高服务质量和水平。法律服务人员要及时查看服务档案，充分运用档案信息，着力提供优质、精准、高效的公共法律服务。

牵头部门：市局公共法律服务管理科、科技信息科；

责任单位（部门）：市局普法与依法治理科、人民参与和促进

法治科、律师工作科、法律职业资格管理科，市法律援助中心。

三、实施均衡发展工程

7. 按照《国家基本公共法律服务指导标准（2019—2022）》、司法部《公共法律服务事项清单》和省司法厅关于公共法律服务相关要求，制定本地区基本公共法律服务实施标准、公共法律服务发展指标，明确具体落实措施、工作步骤和时间安排，以县（区）为基本单位推进落实。推进基本公共法律服务标准化，以标准化促进基本公共服务均等化、普惠化、便捷化。

牵头部门：局公共法律服务管理科、普法与依法治理科、人民参与和促进法治科、律师工作科、法律职业资格管理科；

责任单位（部门）：各县区司法局、直属分局，局科技信息科，市法律援助中心。

8. 适应人民群众基本公共法律服务需求，优化资源配置、创新服务方式、规范服务流程、提升服务质量，确保基本公共服务全面覆盖、兜住底线、均等享有。加强乡村公共法律服务，打通公共法律服务“最后一公里”。对于法治宣传教育、人民调解、法律援助、法律咨询、法律查询等基本公共法律服务，市、县区公共法律服务中心应当普遍具备直接提供功能或指引、转接服务功能。

牵头部门：市局公共法律服务管理科、普法与依法治理科、人民参与和促进法治科、律师工作科、法律职业资格管理科；

责任单位（部门）：各县区司法局、直属分局，局科技信息科，

市法律援助中心。

9. 推进指挥中心和公共法律服务平台、窗口相互整合、一体运行、统一调度，直接为民服务。推进公共法律服务平台资源统筹管理、一体运行，引导法律服务机构融入平台、窗口，动员社会力量参与公共法律服务。

牵头部门：市局公共法律服务管理科；

责任单位（部门）：各县区司法局、直属分局，市局办公室、普法与依法治理科、人民参与和促进法治科、律师工作科、法律职业资格管理科、科技信息科，市法律援助中心。

四、实施能力提升工程

10. 加强公共法律服务中心（工作站）建设，结合法律服务资源实际和人民群众需求特点，推动法律服务机构采取设立窗口、轮流值班、服务指引、网络进驻、热线转接等多种方式进驻平台，做到“应驻尽驻”。有条件的地方推动公共法律服务进驻当地政务服务中心（大厅）。

牵头部门：市局公共法律服务管理科、人民参与和促进法治科；

责任单位（部门）：各县区司法局、直属分局，局办公室、普法与依法治理科、科技信息科、律师工作科、法律职业资格管理科，市法律援助中心。

11. 对平台服务人员、村（居）法律顾问统一培训、统一考核，对村（居）法律顾问提供服务的内容、形式实行量化管理，推进

标准化、规范化。

牵头部门：市局公共法律服务管理科、律师工作科；

责任单位（部门）：各县区司法局、直属分局，局普法与依法治理科、人民参与和促进法治科、科技信息科，市法律援助中心。

五、实施保障巩固工程

12. 积极与财政部门沟通协调，争取政府重视和财政部门支持，争取纳入财政预算和政府购买指导性目录，统筹利用信息化项目经费，为平台融合发展提供经费保障。

牵头部门：市局装备财务保障科，各县区司法局、直属分局。

13. 做好安徽法律服务网淮南分站的运营管理和维护，配备充实驻场法律服务人员和工作人员。加强与政府政务服务平台对接互联、相互融合。

牵头部门：市局公共法律服务管理科；

责任单位（部门）：各县区司法局、直属分局，局普法与依法治理科、人民参与和促进法治科、律师工作科、法律职业资格管理科、装备财务保障科、科技信息科，市法律援助中心。

14. 建立质量监督评估体系、服务评估体系，对平台运营和服务进行动态监管，通过服务评分、质量控制、群众反馈等手段强化服务监管。

牵头部门：市局公共法律服务管理科、普法与依法治理科、律师工作科、法律职业资格管理科；

责任单位（部门）：各县区司法局、直属分局，局科技信息科，

市法律援助中心。

15. 加强公共法律服务网络信息安全建设，提高安全防护能力，查补安全漏洞，做好容灾备份。建立健全保密审查制度，加大对涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私等重要数据的保护力度，提升信息安全支撑保障水平和风险防范能力。

牵头部门：市局公共法律服务管理科、科技信息科；

责任单位（部门）：各县区司法局、直属分局，局办公室、普法与依法治理科、人民参与和促进法治科、律师工作科，市法律援助中心。

各县区司法局、直属分局要充分认识公共法律服务“三大平台”融合发展的重要意义，加强组织领导，明确职责分工，落实责任要求。各公共法律服务相关业务部门要统一思想、各尽其职、相互配合，及时沟通进展情况、分析存在问题、研究推进措施，确保三台融合工作稳步推进。各法律服务机构、法律服务人员要提高思想认识、明确目标任务、突出为民服务，认真落实好公共法律服务各项部署要求，共同做好全市“三大平台”融合发展基础性工作，不断提高全市公共法律服务供给能力和水平。