

# 打造群众满意的公共法律服务体系

## 市司法局自觉践行党的群众路线

编者按：党中央、国务院高度重视公共法律服务体系建设。党的十八大以来，习近平总书记多次作出重要指示，强调要加大对困难群众维护合法权益的法律援助，加快解决有些地方没有律师和欠发达地区律师资源不足问题；明确要求决不允许普通群众打不起官司。今年4月21日，习总书记在对司法行政工作的重要指示中，特别指出要紧紧围绕经济社会发展的实际需要，努力做好公共法律服务体系建设。党的十八届四中全会通过的《中共中央关于全面推进依法治国若干

重大问题的决定》，将公共法律服务体系建设列入重要内容。市司法局始终把“顺应经济社会发展，推进公共法律服务体系建设”作为促进社会和谐稳定、维护社会公平正义和全面建设法治宁波的重要抓手，进行了不懈的创新和努力。

近年来，我市围绕公共服务均等化目标要求，通过构建完善公共法律服务产品项目、供给网络、队伍力量、业务标准“四大体系”不断完善基本公共服务体系，推动和促进了社会治理创新。



——坚持需求导向，加快推进系统化公共法律服务产品项目建设。根据全市法律服务资源总量、布局、结构、优势等情况，按照保障基本、惠及全民和可持续、多样化的原则，通过政府生产、购买转化和引导社会力量贡献等途径，充实和扩大公共法律服务供给，有重点、有计划、有步骤地开发研制符合宁波实际的、群众急需的公共法律服务产品，制定产品目录向社会发布。我市公共法律服务产品项目主要包括：法律援助咨询、受理、办理服务；公益性法律援助服务项目公示、受理、办理服务；12348法律咨询；人民调解委员会民间纠纷调解服务；特定纠纷处置工作的指引和分流服务；商业性法律服务机构名录、收费指导标准、服务流程公示、告知服务；法治宣传服务等。并按照政府主导、市场引导的原则，积极争取财政支持，通过支付对价或给予经济补偿的方式，向法律服务行业、市场主体、社会组织购买公共法律服务。

——坚持实战导向，加快推进立体化公共法律服务供给网络体系建设。在（市）区层面，把司法行政法律服务中心建成公共法律服务平台枢纽，通过对法律服务、法律援助及部分人民调解、法治宣传等资源的有机整合，优化业务流程，创新工作机制，一站式解决群众基本法律服务需求。在乡镇（街道）层面，依托已实行窗口式服务的司法所或乡镇政府社会管理服务中心大厅设立专门服务窗口，创造条件引进律师、公证员、

司法鉴定人员、基层法律服务工作者、社会组织等力量资源，指导和帮助群众办理法律援助、公证、司法鉴定等事项。在村（社区）层面，在村（居）委会办公地、老年活动中心等其他人口密集场所，设置公共法律服务公告栏，展示公共法律服务产品项目。并发挥好村（社区）法律顾问、村专（兼）职调解员作用的基础上，引导律师等法律服务人员与村（社区）挂钩结对，定时、及时为村（社区）治理提供法律意见，为群众提供法律咨询，参与纠纷调解。此外，在全省率先开发“掌上法律顾问”智能手机APP，集提供法律资讯、法律法规、在线咨询、法律服务导航等功能于一体的综合平台。还继续加强“12348”法律咨询热线、各级司法行政门户网站、普法网、官方微博等电子平台建设，积极构建覆盖城乡的公共法律服务电子网络平台，宁波普法网点击量突破78万，宁波普法微博粉丝量突破11万，成功打造“实体+虚拟”的立体式的服务组织机构网络。

——坚持效能导向，加快推进多元化公共法律服务队伍力量体系建设。强化政府、市场和社会三方力量建设，打造多元化公共法律服务队伍力量。培育扶持和鼓励一批公信力强、功能完备、运作规范、作用显著的法律服务机构、协会等社会组织参与公共法律服务，在“掌上法律顾问”客户端，聘请132位律师组成在线咨询专家库；在宁波普法网“律师在线”栏目，与5家知名律师事务所的37名职业律师签订了长期合作协议，在收到市民咨询

问题后，“值班律师”一般会在8小时内做出详细答复。县（市）区司法行政机关和基层司法所，按照实战化要求，把更多力量推向一线窗口，集聚到服务中心和服务站点，实现前台综合服务与后台专业服务的有机结合。开展广场服务、帮困扶助等多元化公益服务，引导青年律师、实习律师等法律服务人员积极参与法律援助、法治宣传、纠纷调解等公共法律服务。依托高校、科研机构等开展多层次教育培训，不断提高法律服务工作者的政治素质、业务素质和职业道德素质。目前，农村（社区）法律顾问实现全覆盖；乡镇（街道）法律援助站、村（社区）法律援助点覆盖率达100%，在市县妇联、工会、残联、老龄委等场所，以及驻部队师旅、团级单位等共设立456个法律援助站（维权岗）；全市已建成各级人民调解委员会4593个，专（兼）职人民调解员18895名；已组建150名普法联络员队伍、1860名法治促进员队伍，发展壮大5000名法治宣传教育志愿者队伍。

——坚持规范导向，加快推进规范化公共法律服务业务标准体系建设。建立了统一的法律服务业务标准，并从工作、质量、管理三方面入手，对法律服务的各个环节都做了详细的规定，制定了质量评价制、公开承诺制、首问责任制、一次性告知制、预约服务制、监督惩戒制等一揽子服务制度，加强便民利民服务建设，有效提升公共法律服务质量和水平，为人民群众提供优质、高效、便捷的公共法律服务。

## 这些公共法律服务你知道吗？

### 法律援助

#### 申请法律援助要具备哪些条件？

法律援助是指由政府设立的法律援助机构组织法律服务机构及法律援助人员，为经济困难或特殊案件的当事人提供的无偿法律服务。申请人必须具备以下条件：1. 申请事项属于规定的法律援助范围；2. 有充分理由证明为保障自己合法权益获得法律援助；3. 因经济困难，无力支付法律服务费用。

#### 申请人应当提供哪些证明材料？

1. 身份证或者其他有效的身份证明，代理申请人还应当提交有代理权的证明；2. 申请人所在地的乡镇人民政府、街道办事处或者有关单位出具的申请人及其家庭经济状况的证明；3. 申请法律援助的事项及相关的证明、证据材料。

申请人如无民事行为能力、限制民事行为能力人的，由其监护人或者法定代理人代为申请。

#### 如何申请法律援助？

当事人申请法律援助应当向全市各法律援助中心或者各法律援助站提出申请，申请采用书面形式，填写《法律援助申请表》；以书面形式提出申请确有困难的，可以口头申请，由有关工作人员作书面记录。

法律援助中心将在收到申请法律援助

材料之日起的7个工作日内作出是否给予法律援助的决定，并通知申请人；对于通过各社团、法律援助站、律师事务所转交的法律援助申请，法律援助中心将在收到法律援助申请之日起3个工作日内完成审查，并作出是否给予法律援助的决定。

### 人民调解

#### 人民调解的主要纠纷有哪些？

人民调解主要调解发生在公民与公民之间、公民与法人之间、其他社会组织之间涉及民事权利义务争议的各种纠纷。

#### 人民调解委员会是什么组织？

人民调解委员会是依据《人民调解法》设立的群众性、自治性组织。第一类是传统型的人民调解组织，包括村（居）委会、镇（街）调委会、企事业单位调委会。这类调委会主要调解所在地区或者协会内部发生的民事纠纷。传统型人民调解组织基本设在村民居民委员会、镇乡街道人民政府、企事业单位、协会内部，群众可上门要求调解。

第二类是新型人民调解委员会，包括行业性、专业性人民调解委员会、区域性人民调解委员会、驻法院的涉诉人民调解委员会等。这类调委会主要调解特定行业领域或特定区域的矛盾纠纷，是政府服务民生的重要举措。新型人民调解组织的办公场所，有的设在特定部

门内，如交警中队的交通事故调委会、基层法院的涉诉调委会、派出所的治安纠纷人民调解组织等。这些部门工作人员会对当事人作出指引，告知调委会的具体办公场所；有的单设，如各地医疗纠纷人民调解委员会，群众可上门申请调解。

群众也可直接找当地司法行政法律服务中心咨询调解事项，工作人员会给当事人作出指引或直接进行调解。

#### 要求进行人民调解会影响起诉吗？

不影响。当事人选择调解是自愿的，也可以随时要求终止调解。而且当事人一旦起诉，法院受理后，各级调委会是不能受理的。

#### 调解后达成的结果履行高吗？

双方达成和解，一般都能得到履行，去年全市人民调解案件的履行率达到95.4%。主要原因是调解员与双方当事人没有利害关系，当事人还有选择调解员的权利，调解的过程是自愿、平等的，大家都可以充分发表自己的意见，调解的结果比较公正。

#### 调解过程保密吗？

对隐私案件，调解员应做好保密工作，不得泄露当事人隐私。同时，各人民调解组织都没有调解室，专门用于调解。调解时，无关人员不得进入。根据纠纷性质的不同，调解员会选择其他合适的场合进行调解，能够确保私密性。

### 法律咨询

“12348”是市、区县司法局及法律援助中心面向广大人民群众的法律咨询专用电话，它接受解答群众的法律咨询，配合调处民间纠纷，及时反映群众的法律需求信息，指导和接受法律援助申请，维护当事人的合法权益。“12348”法律援助热线已实现各（县、市）区分流接听。同时，市本级法律援助中心与市三区实行合并接听。

目前，市法律援助中心“12348”法律咨询热线服务时间为：8:45—11:30,13:45—17:00，各（县、市）区法律援助热线服务时间以当地时间安排为准。除服务时间外，“12348”法律咨询热线实行24小时电话留言，留言会予以及时回复。

### 商业性法律服务指引

商业法律服务指引是为需要聘请律师、办理公证、委托司法鉴定等商业性法律服务的市民免费提供指引，帮助人民群众顺利找到相关的律师事务所、公证

处和司法鉴定所的服务。市司法局在每个村（社区）委员会办公地点、司法行政法律服务中心等地放置了《有偿法律服务指引》的小册子，内容包含了全市各个律师事务所、公证处、司法鉴定所和基层法律服务所。

此外，在村（居）委会办公地、老年活动中心等人口密集场所，市民可以通过市司法局统一设置的公共法律服务公告栏，上面列有详细的辖区内服务产品项目、服务地址、服务时间、联系人、联系电话等，指引市民简单、快捷地找到服务点。

### 网上公共法律服务

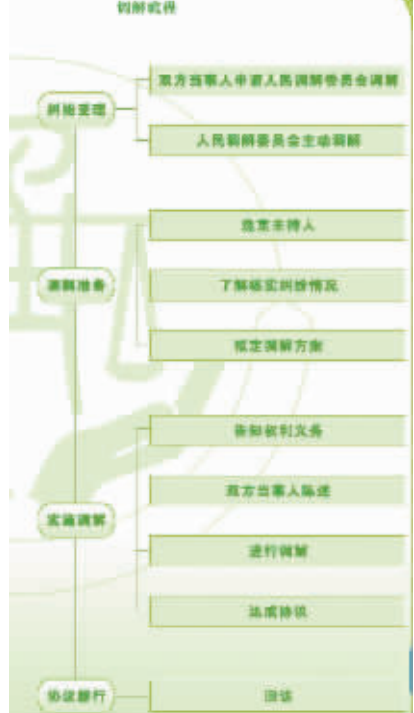
随着移动互联网的飞速发展，市司法局契合时代发展需要，研究开发了“掌上法律顾问”手机应用软件，方便市民随时随地咨询法律问题、寻求法律帮助。“掌上法律顾问”是集提供法律资讯、法律法规、在线咨询、法律服务导航等功能于一体的综合平台，市民可以下载该手机软件，并根据导航菜单，轻松找到需要的法律服务项目。市司法局聘请了132位律师组成了在线咨询专家库，并于我市五家知名律师事务所的37名职业律师签订了长期合作协议。

市司法局在宁波普法网设置“我要问律师”栏目提供法律咨询，只要进入留言提问页面，输入手机号码和所要咨询的问题，阅读完用户协议点击提交，用户的问题就被提交给当天值班的律师，随后用户就可以在“我的咨询”栏目找到律师的专业解答，整个过程直观便捷。在宁波普法网“律师在线”栏目，与我市五家知名律师事务所的37名职业律师签订了长期合作协议。

在收到市民咨询问题后，两个系统会对值班律师进行2小时内网上提醒，3小时内短信提醒，5小时内电话催促。一般情况下，市民的问询都会在8小时内得到详细答复，保证了回答的权威和时效。

### 农村、社区法律顾问法律服务

农村、社区公益性法律顾问服务主要向市民提供法律咨询，开展法治宣传，帮助修订完善村规民约、合同、协议，帮助困难群众依法获得法律援助等。目前，我市农村、社区法律顾问覆盖率已达到100%，各村（社区）法律顾问定期为村（居）民提供法律服务。服务方式主要是现场咨询、解答、受理或者电话咨询、解答。法律顾问及联系方式都在“公共法律服务公告栏”上公布。



### 掌上法律顾问

宁波市司法局掌上法律顾问

## 您身边的法律顾问

全方位的法律服务  
诚实、专业、务实、便民

请扫描二维码获得下载地址

宁波市司法局“掌上法律顾问”于9月1日正式上线，网页版可通过以下网址访问：<http://flt.nbsfj.gov.cn:8888/index.jsp>，手机（安卓）版可通过发送短信“宁波司法掌上法律顾问”到10086（本条短信免费）或通过扫描以上二维码获取下载地址。

## 全市司法行政法律服务中心一览表

县（市）区	地址	联系电话
余姚市	余姚市阳明东路115号	62714877
慈溪市	慈溪市浒山街道上房路63号	63809791
奉化市	奉化市东门路129号	88960148
宁海县	宁海县跃龙街道县前街7号	65521147
象山县	象山县丹东街道塔山路63号	65730541
鄞州区	鄞州区首南中路578号	88190872
海曙区	海曙区县前街61号区行政中心8号楼1楼	89188331
江东区	江东区曙光路544号	87717148
江北区	江北区新义路167号	87669148
镇海区	镇海区城河东路389号	86382034
北仑区	北仑区四明山路700号	86871594

## 全市医疗纠纷人民调解委员会一览表

县（市）区	地址	联系电话
宁波市	宁波市海曙区新芝路19-6号	87503326
余姚市	余姚市大舜桥路391号	62728883
慈溪市	慈溪市教场山支路12号	63881618
奉化市	奉化市锦屏街道岳林西路29号	88971651
宁海县	宁海县跃龙街道县前街3号	65106121
象山县	象山县丹东街道万象路118号	65655950
鄞州区	鄞州区首南中路578号	88190375
镇海区	镇海区招宝山街道中山路6号	86371175
北仑区	北仑区四明山路700号	86781842

