附件1

各乡镇（园区）公共法律服务中心标准化规范化建设

工作任务完成进度安排表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **单位** | **完成时间** | **自我验收时间** | **申报完成时间** | **是否要求推荐示范点** |
| 流湖 | 2021年10月31日前完成标准化规范化建设 | 2021年11月10日前完成自我验收 | 2021年12月10日前向区司法局申报完成标准化规范化建设工作。 | 是 |
| 石岗 |
| 石埠 |
| 松湖 |
| 区公共法律服务中心 | 2022年7月31日前完成标准化规范化建设 | 2022年8月10日前完成自我验收 | 2022年9月10日前向司法局申报完成标准化规范化建设工作 | 是 |
| 厚田 |
| 大塘 |
| 象山 |
| 昌邑 |
| 联圩 |
| 长堎 | 2023年7月31日前完成标准化规范化建设 | 2023年8月10日前完成自我验收 | 2023年9月10日前向司法局申报完成标准化规范化建设工作 | 是 |
| 望城 |
| 工业园 |
| 溪霞 |
| 金桥 |
| 铁河 |
| 西山 |
| 南矶 |

|  |
| --- |
|  |

**附件2**

**江西省公共法律服务工作站建设标准**

一、功能设置

1.组织提供法律咨询、纠纷调解、法治宣传、法律援助等服务以及公证、律师、基层法律服务、司法鉴定等法律服务指引，公共法律服务事项的受理、分流、协调处理和回访等。主要包括但不限于：

（1）接待现场来访，解答法律咨询；

（2） 引导法律援助、公证、律师、基层法律服务、司法鉴 定等法律服务，负责法律援助申请初审、受理、转报等工作；

（3） 组织开展人民调解工作，参与化解矛盾纠纷，组织法 治宣传教育，引导告知刑满释放人员安置帮教政策、救助帮扶途 径等，提供特殊人群管理等指引服务。

2.加强与区公共法律服务中心的工作衔接，参与指导、考核村（社区）公共法律服务工作室工作和村（居）法律顾问工作。

3.建立包括司法所工作人员、所辖各村（社区）法律顾问、 各村（社区）支部书记、主任、调委会主任等在内的工作微信群, 并做好日常运行维护工作及时发布或转发实用法治信息。

4.完成上级司法行政机关和当地党委、政府交办的其他法律服务工作。

二、基础建设

1.场所

（1）依托乡镇、街道、园区司法所或当地综治（政务或便民） 服务中心设置固定办公场所，临街落地、交通便利。

（2）通过江西法律服务网等官方渠道长期发布中心地址和联系方式、办公时间。

2.名称和标识标牌

（1）名称：XX乡（镇）、园区公共法律服务工作站。

（2） 标识标牌设置应做到规范、整齐、简洁、醒目、无遮 挡，便于识别，具体样式色彩可参照《江西省法律服务中心形象标识基本规范》。

――在服务大厅显著位置设置“XX乡（镇）、园区公共法律服务工作站”背景墙。依托乡镇、园区司法所或当地综治(政务或便民)服务中心设立的工作站可设置“XX镇、街道、园区公共法律服务工作站”标识。

――在半开放式接待柜台的服务窗口上方分别悬挂或通过电子屏显示设置“法律咨询” “法律援助” “人民调解”等标牌， 服务台摆放“12348”公共法律服务热线和“江西掌12348” 微信号二维码宣传牌。

――在显著位置采取上墙或电子显示屏等形式设置公示栏。公示内容包括服务事项、办事流程、服务人员信息及其它公示内容，具体内容参见《公共法律服务领域基层政务公开标准目录》。

3.设施设备

（1）设置法律咨询、法律援助、人民调解以及综合服务等窗口，窗口数量不少于2个；设置工作人员席位牌、去向牌，包括姓名、职务、照片、电话等。

（2）配备满足工作需要的办公桌椅、办公电脑、评价器、档案资料柜等基本办公设备。

（3）配置资料存取架，摆放常用服务指南、法治宣传资料、 格式范本、空白表格等，配备一次性纸杯、意见评议箱、便民座椅。

（4）配备智能查询等自助设备，可登陆江西法律服务网提供服务等。有条件的地方可设置会谈室、调解室、档案室等。

4.通讯网络

（1）应接入全省司法行政专网、政务网、国际互联网，可以使用省厅统一部署的公共法律服务“三台融合”系统以及法律援助、调解等系统。

（2）开设远程视频系统，可与县(市、区)公共法律服务实体平台联通使用。具备条件的，可延伸至村(社区)公共法律服务工作室。

三、岗位设置与人员要求

工作站主任由司法所长兼任，配备工作人员不少于1名。

设置法律咨询岗，安排律师或基层法律服务工作者值班每周不少于1次，开展法律咨询、人民调解、法律援助初审服务。

四、服务规范

（一）服务方式

――现场服务:工作人员提供现场服务。

――电话服务：通过“12348”公共法律服务热线或固定电话提供服务。

――网络服务:通过江西法律服务网、“江西掌上12348”微信号或其他公共法律服务信息化网络平台提供服务；通过动态的滚动屏、广告屏等提供服务；通过微信群提供服务。

——自助服务:现场提供智能终端设备、办事指南、宣传资料等自助服务。

――拓展延伸服务:根据需求提供延时预约服务、上门服务、绿色通道、容缺受理、专项流动服务、参与应急处置等机动服务。

（二）服务流程

见附件5。

（三）服务规范

**1.基本要求**

应做到规范、文明、公开，满足以下要求：

――遵循文明礼仪要求；

――依照办事流程提供服务；

――遵守窗口服务制度；

――依法公开服务信息；

――引导服务对象对服务进行评价。

**2.办事要求**

――受理业务和提供咨询时应耐心、认真、细致。对服务对象提出的疑问，应做出全面合理的解释;虚心听取服务对象提出的意见、建议和批评。

――程序简单、手续齐全且可当场办结的事项，实行即收即办；不能现场办结的事项，向服务对象作出合理解释，出具同意受理文书、材料接收清单等，并告知办结时限。

申请材料不齐全或不符合法定形式的事项，指导申请人当场补正；无法当场补正的，一次性告知需补充的材料。

――需要后续办理的事项，窗口在受理后按相关业务流程办理。

――不属于本部门职权范围的事项，说明不予受理的具体理由，并引导到相关职能部门。

――提供网上咨询、表格下载，指导网上申报、网上预审、状态检查和结果反馈等电子服务内容。

（四）业务能力建设

――满足接待法律咨询及司法行政业务咨询、受理、分流、 转办的工作需要，工单采集率和办理反馈率100%。

――网络平台：网上申请等“互联网+公共法律服务”事项 办理率和反馈率100%。

――具备受理（引导）、初审法律援助申请的能力。

――具备受理（引导、分流）和调处纠纷的能力。

――年度开展法治宣传活动不少于4次。

――江西法律服务网、公共法律服务工作站等线上线下平台的信息公开内容准确一致、详细完整。

五、管理要求

（一）制度建设

应建立相关工作制度并上墙公示或通过显示屏公示，包括但不限于以下内容：

――服务承诺制度；

――首问负责制度；

——次性告知制度；

――信息公开制度

――文明服务制度

――岗位职责制度；

――分流交办制度；

――投诉处理制度；

――档案管理制度；

――学习培训制度；

――分析研判制度；

――服务评价与回访制度。

（二）工作记录

**1.管理台账**

应包括但不限于以下内容：

业务管理：运行管理的制度文件，法律服务需求研判分析、工作督促检查、业务培训等。

人员管理：服务人员名册、联系方式、考勤记录、工作评价、经费发放等相关资料。

基础工作：工作计划、工作总结、统计报表、宣传报道、政府购买服务等。

**2.服务台账**

使用公共法律服务“三台融合”系统登记受理情况，登记内容应包括但不限于以下内容:来访人姓名、联系方式、来访时间、接待人员、办理事项、办理结果、满意度评价等。

（三）投诉处理

――明确受理部门和人员，畅通受理渠道，设立投诉电话、

固定意见箱、电子邮箱等；

――公示投诉受理和处理的方式及程序；

――建立投诉反馈机制，限时处理服务对象所反映的问题。

（四）评价与改进

应制定服务满意度测评方案，安排专人实施。

公共法律服务中心社会知晓率不低于50%，公共法律服务工作站社会知晓率不低于60%，法律服务咨询对象服务满意率、法律援助案件当事人满意率、人民调解案件当事人满意率均不低于90%。

对测评结果应及时分析评估，对不合格项加以改进。

附件3

公共法律服务中心（工作站）服务流程

申请人申请

符合条件、受理登记

不符合条件、不予以受理

引导到相关职能部门

现场不能解答或办理

现场解答或办理

按程序分流处理

按业务流程办理

接待人跟踪并反馈

申请人评价

归档

附件4

江西省公共法律服务中心（工作站）

标准化规范化建设验收申报表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 申报单位 |  | 地址 |  |
| 负责人姓名 |  | 联系电话 |  |
| 建  设  情  况 | 请对照公共法律服务中心（工作站）建设标准（附件3）逐项填写建设情况，注明相关数据。 | | |
| 县（市、区）  司法局意见 | （签章） | | |
| 设区市  司法局意见 | （签章） | | |
| 省司法厅  意见 | （签章） | | |

附件5

江西省公共法律服务中心（工作站）

示范点推荐表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 申报单位 |  | 地址 |  |
| 负责人姓名 |  | 联系电话 |  |
| 示范点  推荐  理由 |  | | |
| 县（市、区）  司法局意见 | （签章） | | |
| 设区市  司法局意见 | （签章） | | |
| 省司法厅  意见 | （签章） | | |