

推进“四化”服务模式 提供坚强法治保障

——包头市公共法律服务中心工作纪实



“民之所需，政之所向，力之所至。”2020年，包头市司法局紧紧抓住司法行政改革发展的历史机遇，强化使命担当，勇于攻坚克难，高起点谋划、高标准建设，升级改造包头市公共法律服务中心，构建起管理规范、运行高效的公共法律服务体系，为该市广大群众提供了便捷、高效的法律服务，为该市经济发展、社会和谐稳定提供了坚强的法治保障。

如今，包头市公共法律服务中心从根本上改变了原市级公共法律服务中心服务内容单一、服务场地有限、服务方式简单、服务力量薄弱等问题，以崭新的面貌、全新的理念、更优的服务全力打造该市司法行政示范窗口，满足了人民群众日益增长的法律服务需求，实现了公共法律服务全覆盖。

高定位 推进服务群众“规范化”

重新迁建的公共法律服务中心位于包头市政务中心四楼，建筑面积1200平方米，于2020年9月建成投入使用。该中心建设融入法治文化元素，以法治鹿城、法润鹿城和法惠鹿城为主题，开辟了“四区一廊”，即综合业务窗口服务区、智能互动体验区、多功能接待服务办公区、便民服务等候区和法宣长廊等五个区域。

综合业务窗口服务区突出综合性、专业性法律服务功能，充分发挥市级服务综合枢纽和指挥协调平台

的作用，分别设立法律咨询、法律援助、人民调解、公证、律师、仲裁、司法鉴定、行政复议、法治宣传、法律职业资格管理等十个服务窗口，面对面为群众提供全方位法律服务。恩泰律师事务所、方正公证处实体化入驻，加之配套的人民调解厅、仲裁厅、行政复议厅和行政裁决厅“四厅”建设，多方面满足各类社会组织、企事业单位及人民群众的多层次、多领域、个性化法律服务需求，实现法律服务需求“一厅通办”。

“在打造群众满意型、服务型工作平台的同时，

该中心始终以群众满意为导向，以服务实效为标准科学制定工作人员日常管理制度，优化工作流程，细化工作标准，有效地促进公共法律服务队伍规范化建设。”包头市公共法律服务中心负责人王素媛说，包头市公共法律服务中心升级改造后，出台采用“岗位责任制”“服务承诺制”“首问负责制”“限时办结制”“服务公开制”“一次性告知”等一系列工作制度，根据群众需求不断完善便民利民举措，为广大人民群众提供普惠、便捷、规范的法律服务。

优环境 实现服务群众“智能化”

“你好，我是包小律，有什么问题可以帮您？”走进包头市公共法律服务中心大厅可以看到，四肢灵活的机器人“包小律”来回穿梭在中心的各个角落，吸引了不少咨询者的目光。“包小律”只是包头市公共法律服务中心将“群众跑腿”向“数据跑路”转变的缩影。

“我们通过打造文化IP的方式，让市民可以通过视频服务、机器人问答、指尖点读等互动体验方式，学习法律知识、下载法律文书、自助解答法律疑问。”据王素媛介绍，该中心智能互动体验区内配备了4K智能机顶盒公共法律服务终端、电子显示屏、

室内LED全彩屏、公共法律服务触摸查询一体机、智慧普法与公共法律服务机器人“包小律”和中心吉祥物“包小司”供群众互动体验。

该中心大厅悬挂着的LED显示大屏中，普法标语和工作动态信息滚动播放着，吸引了来往群众驻足观看；大屏幕展示墙上，整齐放置着与群众生活息息相关的各类法律书籍和宣传材料，供群众免费查阅；群众等候区里，饮水机、老花镜、常用急救包、阅报栏里的报纸等便民物品一应俱全……走进包头市公共法律服务中心，以方便群众办事为原则的布局

尽显“人性化”。

此外，多功能接待服务办公区内还设有私密谈话室、视频法律服务室、公证和律师入驻大厅办公室、信访接待室和中心管理办公室，法宣长廊是作为该中心法治宣传教育中心而设立的一个功能区，利用多功能接待服务办公室之间的走廊等部位，展示云屏和展板，打造法治宣传阵地，宣传包头市法治建设情况和法治文化特色，展现包头市普法建设成果。“感觉法律有温度了，服务更周到了，办事更方便了……”这是中心提档升级以来常常能听到的群众的真实反馈。

建机制 打造服务群众“一站式”

“签署‘证明事项告知承诺书’不用来回跑，就能补交证明材料，给你们点赞！”日前，设立在包头市公共法律服务中心的包头市法律援助中心做出的给予法律援助决定让受援人王先生连连称赞。法律援助中心坚持以人民为中心的服务理念，认真落实一次性告知制度、首问负责制，不断简化办理流程、优化服务效率、降低援助门槛，及时维护受援人合法权益，切实提高了办事群众的满意度和获得感。法律援助经济困难状况承诺制的推行是包头市法律援助中心进一步深化“放管服”

改革，深入推进“减证便民”工作的又一创新举措。

据了解，包头市法律援助中心严格落实政务服务便利化要求，进一步优化办理流程，简化办理环节，减少申请材料，缩短办事时限，实行“一窗综合受理”，全面推行“前台综合受理、后台分流转办、统一窗口答复（出件）”的服务模式，努力实现“一件事一次办”。同时，不断完善服务运行制度，建立健全预约办理、首问首接负责、一次性告知、限时办结、投诉处置、质量评价等基本制度，实现了公共法律服务事项咨询、预约、申请、受

理、审查、决定、结果送达等全流程标准化管理。此外，还开展了代办帮办服务，主动为复杂事项或特殊困难群众提供上门服务，无偿代办帮办等便民服务，拓展延伸了公共法律服务渠道，利用移动终端、自助终端等平台为企业和群众提供精准高效、普惠便捷的法律服务。

办公证、请律师、求法援、找调解、寻鉴定……群众需要咨询的法律事务，需要化解的矛盾纠纷及申请援助，都可以在这里一站式办理，真正实现了只进“一扇门”，就能办理公共法律“全服务”。

重创新 促进服务群众“精准化”

“群众利益无小事。”为加快构建覆盖城乡、惠及全民的公共法律服务体系，不断健全公共法律服务网络，有效整合公共法律服务资源，大力拓展公共法律服务领域，有效满足人民群众基本法律服务需求，包头市司法局和市律师协会从全市87家律师事务所的1300余名律师中，精选出30名具有一定专业特长执业十年以上且未受到行政处罚和行业处分的执业律师，组成公共法律服务律师团，入驻包头市公共法律服务中心，以“线上服务+坐堂问诊”的形式为企业和广大群众提供免费、高效、优质、精准、专业的法律服务。

“为群众提供高效的法律服务，让每一个当事人感受到公平正义，感受到法律权威，这是我们律师的初心和使命。”包头市律师协会常务副会长于东立介绍，公共法律服务律师团成立以来，值班律师不仅要提供专业的法律咨询服务排忧解难，还担任起了法律“宣传员”、群众工作者甚至是心理辅导员的角色，在当事人进行法律咨询的同时，律师为其进行相关案件法律知识的普及，化解矛盾纠纷，达到“点对点”解结症，“面对面”化难题，让每一位遇到法律问题的当事人都能实实在在感受到获得感、幸福感和安全感。

据统计，自该中心升级改造以来，中心窗口接受法律咨询6000余人次；受理法律援助案件1886件；公共法律服务律师团为企业和群众提供法律咨询和法律服务1200余人次。

包头市司法局党组成员、二级调研员呼建国介绍，今后工作中，包头市司法局公共法律服务中心将继续发挥公共法律服务在基层社会治理中的保障性作用，在法律服务普及化、平台融合一体化的基础上，推进法律服务精准化，为企事业单位和人民群众提供更加优质、便捷、高效的法律服务，不断擦亮包头市公共法律服务这张“为民服务”的靓丽名片。（肖玥）