



在祖国北疆广袤的土地上，一场关乎法治惠民的创新实践正悄然改变着包头市民的生活。包头市司法局以“司法为民”为核心理念，以“线上+线下”融合闭环服务为工作模式，构建起“30分钟公共法律服务圈”，将专业法律服务嵌入城市肌理，让均衡、普惠、便捷、智能的公共法律服务移步可至、触手可及，让企业和人民群众在家门口就能享受到高效便捷的法律服务。

“法治护航暖民心 绘就鹿城新‘枫’景”系列报道——

法治地图导航幸福 30分钟“圈”出心安

包头市司法局打造公共法律服务新样板

本报记者●袁雪英

构建网络平台 法律服务更尽心

4月2日，记者走进包头市司法局公共法律服务中心大厅，走过“法润鹿城”主题浮雕墙，看到的是有序分布的智能服务终端、多功能咨询台、数字化展示屏等现代化设施。这里是包头市公共法律服务的“智慧大脑”，承载着包头市公共法律服务中心沉甸甸的职责和神圣的使命。

在法律援助窗口前，市民陈宏亮正在咨询劳动合同相关事宜。“以前咨询法律问题，得跑大半天，现在下楼遛弯儿的功夫就能问明白，太方便了！”陈宏亮感叹道。这份便捷的法律服务，得益于包头市司法局构建的“1+10+85+822”四级实体平台网络，即：1个市级中心、10个旗县区中心、85个乡镇（街道）服务站、822个村（社区）服务点。四级实体平台如同毛细血管般延伸至基层末梢，构成了综合性、一站式的法律服务网络。群众无论是寻求专业的法律咨询、法律援助，还是申请人民调解、行政复议，都可以迅速找到对应的服务窗口，得到及时有效的帮助。

为实现法律服务城乡同质、全域覆盖，包头市司法局打通线上线下双通道，

以实体平台提供法律咨询、法律援助、公证办理等“一站式”服务，让网络平台依托“法治地图”小程序实现资源智能匹配，“12348话务平台”24小时在线响应。2024年以来，四级实体平台累计接待群众2.79万余人次，办理公证文书8.7万件，司法鉴定2200件，真正实现“小事不出社区、难事不出街道”。

如今，无论是草原深处的牧民，还是城市社区的居民，步行30分钟内必能找到法律服务站点，均衡普惠的法治阳光照亮了城乡每个角落。

“没想到这么快就拿到了钱，法律援助真是咱农民工的靠山！”近日，亲身感受到便利和贴心服务的农民工孙先生，激动地为青山区司法局送来锦旗。青山区依托“区中心——街道站——社区室”三级服务网络，将法治服务的触角延伸到城市末梢，让群众维权变得高效便捷。

“为群众提供公共法律服务，根本目的就是服务切切实实送到千家万户，让广大老百姓免费享受服务。”包头市司法局公共法律服务管理科副科长贾楠如是说。



↑ 群众在公共法律服务中心查阅法律资料。



→ 工作人员为群众讲解公证事宜。

推出“法治地图” 法律服务更贴心

“多亏有‘法治地图’，让我20分钟就找到了救命稻草！”建筑工人李绅强回忆起自己的维权经历仍感慨万分。近日，他在工地施工过程中从高处坠落受伤。事后，他通过“法治地图”小程序一键导航至最近的公共法律服务中心，值班律师深入了解情况后，不仅帮助他整理好了维权材料，还指导他申请劳动仲裁。最终，李绅强通过劳动仲裁成功获得了赔偿款。

这一便民服务举措的背后，是包头市司法局按照《内蒙古自治区“十四五”公共法律服务体系建设规划》《2024年全区司法行政工作要点》要求，大力推进现代公共法律服务体系建设的具体体现。该局通过绘制“法治地图”，并在“包头普法”和“包头司法行政”微信公众号同步上线，打造了“30分钟公共法律服务圈”，为打通法治惠民“最后一公里”再添有效举措。

贾楠介绍，2024年4月，包头市司法局集成全市11个法律服务中心、85个服务站、6家公证处、9家司法鉴定机构的定位信息，上线了自治区首个“公共法律服务法治地图”。群众通过“包头司法行政”“包头普法”微信公众号即可实现三大功能，即：智能推荐，自动排序距离最近的服务机构；一键导航，实时规划最优出行路线；线上咨询，直接连线律师、公证员等专业人员。同时，针对文化程度较低、智能手机使用困难的群体，各服务站还配备了“法治导览员”，手把手指导群众操作。

“这不仅是工具创新，更是服务理念升级。”正如包头市司法局公共法律服务管理科科长王永升所说：“‘法治地图’的推出，实现了线上线下服务闭环，极大地缩短了群众与法律服务机构的距离，真正让公共法律服务移步可至、触手可及。”

数据见证实效 法律服务得民心

翻开包头市公共法律服务成绩单，一组组数据掷地有声：2024年4月26日以来，包头市四级公共法律服务实体平台累计接待群众21810人次，提供法律咨询超7880人次，成功调解案件2070件，为761位困难群众提供法律援助，办理公证案件24442件，办理司法鉴定案件1015件。

除了传统的服务平台，包头市还积极探索“公共法律服务实体平台+微信群服务”新路径。全市851个村（社区）公共法律服务微信群，覆盖群众14万余人。2025年以来，全市开展法律服务转介指引607次，提供法律咨询2123次，解答群众疑惑2156次。

在青山区某社区，72岁的张奶奶通过微信群视频连线律师，足不出户解决了房产继承纠纷；在达茂旗牧区，巡回法律服务车定期上门，为牧民办理草场承包公证；在昆都仑区工业园区，“法治体检”专班帮助企业规避合同风险……这些场景生动诠释着公共法律服务的温度。

这些数据，不仅体现了包头市司法局

在公共法律服务领域的辛勤付出和显著成效，更反映出市民对这一服务体系的高度认可与信赖。

“我们将进一步做实做优‘30分钟公共法律服务圈’，不仅要扩大地理覆盖范围，更要提升服务质量和群众满意度，持续推进服务标准化、流程数字化、队伍专业化，让公共法律服务从‘有没有’向‘好不好’转变，努力实现公共法律服务在‘质’上融合闭环、在‘时’上迅速响应。”王永升介绍道，包头市司法局还同步建立了服务质量跟踪机制，通过回访调查、二维码评价等方式收集群众反馈，将满意度纳入考核指标。目前，全市法律咨询满意率达98.7%，案件办理自动履行率超过90%。

站在新起点，包头市司法局以“30分钟公共法律服务圈”绘就法治为民新图景，让法律服务的触角延伸到每个角落，让公平正义以可感知的方式抵达人心。正如一位市民在服务评价栏上的留言：“法治地图导航幸福，30分钟圈出心安。”这是群众对包头市公共法律服务工作的最好褒奖。