## 墩集镇公共法律服务平台建设相关规划

公共法律服务平台建设是推进公共法律服务体系建设的一项基础性工作。党的十九大以来，党中央、国务院出台了推动公共法律服务主体多元化和提供方式多样化、政务服务“一网、一门、一次”、加快推进全国一体化在线政务服务平台建设等一系列重大战略、规划和举措，运用互联网技术和信息化手段开展工作、构建线上线下一体化服务平台是政务服务创新发展方向。公共法律服务作为政府公共服务体系的重要组成部分，在实体、热线、网络平台全部建成基础上，推进三大平台融合发展是公共法律服务体系建设的必然要求。为贯彻落实中央决策部署，创新优化公共法律服务供给方式，更好地为群众提供便民利民、精准普惠的公共法律服务，促进提高社会治理水平，现就深入推进公共法律服务平台建设提出以下意见。

 一、总体要求

 (一)总体思路

 当前和今后一个时期，推进公共法律服务平台建设的总体思路是：以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，在全面建成实体、热线、网络三大平台基础上，以便民利民惠民为目标，以融合发展为核心，以网络平台为统领，以信息技术为支撑，将实体平台的深度服务、热线平台的方便快捷和网络平台的全时空性有效整合，推进三大平台服务、监管和保障的融合，形成优势互补、信息共享、协调顺畅的线上线下一体化公共法律服务平台，实现服务标准统一、运行管理统一、组织保障统一，加快建成具有中国特色、适应时代要求、满足群众需求的公共法律服务平台。

 (二)基本原则

坚持司法为民。落实以人民为中心的发展思想，将切实满足人民群众公共法律服务需求作为出发点和落脚点，通过公共法律服务平台为群众提供“一站式”服务，完善用户体验，及时回应群众关切。

 坚持问题导向。着眼于解决公共法律服务平台运行过程中的突出问题，推进线上线下融合，畅通业务流转渠道，优化改进平台建设模式和服务供给方式，提高公共法律服务平台使用的便捷性和实效性。

坚持统筹协同。通过数据共享，整合司法系统法律服务职能和各平台法律服务资源，加强数据共享、协作配合和工作联动，促进条块业务融合和功能整合，实现公共法律服务平台建设与服务一体推进。

坚持开放创新。创新工作思路和服务方式，运用互联网思维，加大信息技术在公共法律服务平台建设中的应用，以创新驱动融合，以科技凝聚合力，提高公共法律服务平台建设的科技化、智能化水平。

 (三)目标任务

 2021年底前，实现普及化。在全市范围内实现公共法律服务中心、工作站、村(居)法律顾问全覆盖。2021年底前，实现一体化。公共法律服务实体、热线、网络平台基本融合，全部公共法律服务事项可通过网络平台办理，汇聚形成公共法律服务大数据。2021年底前，实现精准化。公共法律服务实体、热线、网络平台全面融合，并与国家政务服务平台对接互联，形成覆盖城乡、功能完备、便捷高效的公共法律服务网络体系，通过公共法律服务大数据的深度应用为群众提供精准、普惠、便捷的公共法律服务。

 二、全面建成公共法律服务平台

 (一)加快推进实体平台建设。落实《司法部关于进一步加强和规范村(居)法律顾问工作的意见》(司发[2018]5号)要求，统筹基层各类法律服务资源，2021年底前为每个村(居)配备法律顾问。推进三级实体平台整体联动，进一步明确县(市、区)、乡镇(街道)、村(居)三级实体平台的功能定位，将县(市、区)公共法律服务中心打造成县域服务综合枢纽和指挥协调平台，完善其提供综合服务、统筹调配资源、对乡镇和村(居)平台运行进行指导监管方面的职能;逐步将以乡镇司法所为依托的公共法律服务工作站打造成面向群众服务的主阵地和一线综合服务平台，全面提升直接服务能力，能就近在公共法律服务工作站办理的事项，不得要求群众到公共法律服务中心办理;强化村(居)公共法律服务工作室服务指引功能，主动引导群众通过网络平台、热线平台寻求帮助。

 (二)推动热线平台省级统筹。根据区域内人口规模、服务需求以及平均接待咨询数量，合理安排接听人员。

 (三)推动网络平台互联互通。推进司法所各项业务原有信息管理系统与网络平台互联互通，按需共享数据。安徽法律服务网要按照一体化在线政务服务平台统一标准规范及相关要求，全面对接国家政务服务平台，统筹利用政务服务资源办理公共法律服务业务;对于群众的其他服务需求，依托政务服务平台引导其通过其他渠道解决。

 (四)完善三大平台便民利民惠民服务举措。推行实体平台“一窗办多事”，整合司法所各项服务职能，实现“前台统一受理，后台分流转办”。设置“回拨”功能，降低困难群众寻求法律服务的成本。推进服务事项网上办理，凡是能实现网上办理的事项，不得要求群众必须到实体平台办理;凡是能通过网络平台共享核验的材料，不得要求群众重复提交。简化服务手续，完善服务功能，研发界面友好、操作简便的服务系统，推行“一键上网、便利入网”服务，应用技术手段实现音频、视频、文字信息无障碍快速转换，适应不同受众服务需求。加强移动端功能建设，拓展移动端服务新形式，强化APP场景应用，开通语音咨询、视频通话、身份认证等功能，实现法律咨询、法律事务办理“掌上办”、“指尖办”。

 三、推进三大平台一体服务

 (一)规范平台服务事项。制定基本公共法律服务事项清单。编制统一的办事指南，对办事涉及的事项名称、法律依据、办理层级、办理主体、条件流程、证件材料等基本要素予以统一规范，提供规范表格、填写说明和示范文本，推动实现同一事项无差别受理、办理流程和评价标准统一。依托实体平台、网络平台、移动终端、政务服务平台，集中全面公开与公共法律服务相关的法律法规、政策文件、公共法律服务事项清单、办事指南、办理状态以及监管投诉方式等，并实行动态调整，确保线上线下公布信息内容准确一致。

 (二)优化改进服务流程。对标“一切业务数据化、一切数据业务化”要求，将实体、热线、网络平台提供服务的业务信息全部数据化，以数据集中和资源共享为桥梁，让数据在不同平台之间流转，实现公共法律服务事项跨平台、跨层级、跨业务协同办理。对于一次性实时解答的法律咨询服务，加速推进实体平台、热线平台业务信息的数据化，动态、实时、准确采集数据，实现法律咨询服务全程留痕。对于办事服务以及疑难复杂需多次深度解答的法律咨询服务，构建渠道多元、入口统一、网上运转、结果反馈的工作流程。群众可以通过三大平台提出服务请求，相关诉求通过数据汇聚，统一分类编号、形成一个入口，建立平台间服务事项办理内部流转机制及数据互认共享规则，有关申请、受理、审查、决定、证照制作、决定公开等环节全流程在线办理，最终形成的咨询意见、办事结果可通过三大平台向群众推送。建立健全公众参与机制，畅通电话、网络沟通渠道，鼓励引导群众分享办事经验，开展满意度评价。

(三)推动基层实体平台与热线坐席、网络终端相互融合。推动基层实体平台与网络平台无缝衔接，共享网上公共法律服务资源，贴近基层群众需求做好法律咨询和办事服务，根据需要开展上门服务、上门办理。

 (四)创新服务模式。利用信息化手段汇聚实体、热线、网络平台的法律服务需求、法律知识资源和智力成果，整合法律服务领域相关政策法规、办事指南、常见法律问题等信息，构建“人工智能+法律服务”的新型法律服务供给方式。围绕群众特定公共法律服务需求，整合法律咨询、法律援助、人民调解、司法鉴定、仲裁等相关服务资源，提供“主题式”服务，一揽子解决特定服务需求。

 四、推进三大平台一体监管

(一)建立适应平台融合发展的管理体制。明确负责统筹推进本地区公共法律服务平台建设的部门，确定专门的工作机构和人员，明确其具体职责，形成自上而下顺畅的管理体系。建立公共法律服务统筹部门、信息化建设部门和有关业务部门分工明确、协调有力的工作机制。

(二)建立健全电子监察系统。建设统一的网上监管系统，运用统一的监管模式和监管标准，对三大平台服务全事项、全过程进行动态监督。开展平台业务全流程实时监督，通过设置监察规则，配置监察指标，自动采集公共法律服务事项受理、承办、审核、批准、办结等过程信息。强化电子预警功能，自动跟踪临期、过期、延误事项，对异常情况发出预警信号，提醒及时纠错;根据预警信号，对发现的异常情况发出督办单，对重点部门和重点人员进行督察督办对各业务、各岗位的服务效能进行打分、考核和分析，考核结果定期推送至三大平台进行公示，纳入年度考核范围。

(三)构建多元化的监管机制。加强内部监督管理，公共法律服务平台建设管理机构要统筹三大平台运行情况，针对公共法律服务事前、事中、事后各个环节强化内部监管。建立多渠道受理、统一汇总处理的投诉处理机制，将实体平台投诉受理区、热线平台、网络平台的投诉信箱、微信公众号、移动客户端等渠道有机结合起来，对于群众投诉统一登记、调查、审核、反馈。

 五、推进三大平台一体保障

 (一)建立健全制度标准规范。制定细化三大平台统一服务规范、办理流程和管理制度，制定资源统筹管理、数据采集交换、软硬件设施配备等方面的规章制度，促进公共法律服务平台规范运行。

 (二)完善组织保障。适应公共法律服务平台融合发展需要，分别组建服务、专家咨询、技术运维、监督管理团队，一体化推进三大平台运行管理和服务工作开展。利用信息化手段对各类服务资源进行归集、分类、标记，根据群众服务需求、服务资源分布、平台忙闲程度等因素，统筹调配实体、热线、网络平台工作力量，优化资源配置。运用视频音频通讯、图文即时传输等技术，实现跨地域、跨层级调配服务资源，缓解服务资源分布不均问题。加强专门培训，把熟练运用三大平台为群众提供服务作为法律服务人员、司法系统工作人员培训的重要内容，提高服务意识、业务能力和办事效率。强化专业人才培养，建设一支既具备互联网思维与技能又精通公共法律服务的专业化服务队伍。

(三)完善设施设备保障。统一设计实体平台外观与网络平台交互页面，统一标识、色彩、图案、标语等的使用。加快实体平台、热线平台数字化建设，配齐配全计算机、网络基础设施等。

(四)加强技术保障。促进大数据与公共法律服务深度融合，从把握群众需求、规范运行管理、服务社会治理三个方面广泛采集、综合处理、科学运用公共法律服务平台产生的信息数据，在为群众提供精准服务的同时全面掌握社情民意，为党委、政府决策提供参考依据。加快与公检法机关以及政府相关部门网络和数据平台的对接，推动实现数据共享和工作对接。充分依托现有网络资源，提升骨干网络容量和网间互通能力，按照统一的数据及传输要求，将公共法律服务平台建设与司法部全系统“数字法治、智慧司法”信息化体系建设统筹推进。

 (五)完善安全保障。加强各层级公共法律服务网络信息安全建设，健全“互联网+公共法律服务”安全保障体系。建立各方协同配合的信息安全防范、监测、通报、响应和处置机制。提高各平台、各系统的安全防护能力，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。

 六、加强组织领导

 司法系统要充分认识公共法律服务平台建设对于加快推进公共法律服务体系建设、更好地满足人民群众对美好生活向往的重要意义，强化组织领导，确保平台建设各项任务落到实处。主要负责同志要亲自部署，狠抓落实，并明确一位负责同志具体分管，协调督促。强化考核督导，将公共法律服务平台建设情况纳入工作考核体系，建立健全定期通报机制和激励奖惩机制，对工作推进力度大、实际效果好的地方予以表彰奖励，对工作开展不力的予以通报。做好宣传推广和引导，着眼于提高公共法律服务平台公众知晓率和社会影响力，通过多种途径和方式大力宣传，让群众更多地了解、熟悉、运用公共法律服务平台。