

浙江省司法厅文件

浙司〔2019〕119号

浙江省司法厅关于推进县级公共法律 服务中心入驻社会矛盾纠纷调处 化解中心的指导意见

各市、县（市、区）司法局：

为学习贯彻党的十九届四中全会和省委十四届六次全会精神，按照全省县级社会矛盾纠纷调处化解中心建设现场推进会部署要求，推动“最多跑一次”改革向社会治理领域延伸，助力矛盾纠纷化解“只进一扇门”“最多跑一地”，现就推进县级公共法律服务中心入驻县级社会矛盾纠纷调处化解中心提出如下指导意见。

一、提高政治站位，切实增强融合发展的思想自觉和行动

自觉

公共法律服务实体平台是公共法律服务体系建设的重要载体和主阵地，近年来，全省各级司法行政机关持续推进公共法律服务实体平台建设，市、县、乡、村四级实体平台已实现全覆盖。县级公共法律服务中心是四级实体平台的主窗口，是承上启下、统筹调配区域公共法律服务工作的综合服务枢纽和指挥协调平台，在为人民群众提供集约化便捷化的公共法律服务、预防和化解矛盾纠纷中发挥了重要作用。省委十四届六次全会提出推进社会治理领域“最多跑一地”，加快打造县级社会矛盾纠纷调处化解中心（信访超市）的新要求，省委车俊书记强调要将县级综治中心、人民来访接待中心、公共法律服务中心、诉讼服务中心等成建制入驻县级社会矛盾纠纷调处化解中心，努力实现群众信访和矛盾纠纷“全链条解决”。建设县级社会矛盾纠纷调处化解中心是我省贯彻落实党的十九届四中全会精神、高水平推进省域治理现代化中一项具有开创性意义的重大改革，是“最多跑一次”改革理念、方法、作风在社会治理领域的创新运用。全省各级司法行政机关要提高政治站位，转变工作理念，增强公共法律服务融入中心工作、融入社会治理大平台的思想自觉和行动自觉，进一步整合资源、强化服务，把县级公共法律服务中心入驻县级社会矛盾纠纷调处化解中心作为充分发挥司法行政

职能、提升公共法律服务能效的新机遇、新平台，切实抓好省委决策部署的贯彻落实。

二、明确职责定位，确保公共法律服务中心架构完整、功能完备

（一）统一入驻模式。按照省委工作部署，县级公共法律服务中心应当全业务整体入驻当地县级社会矛盾纠纷调处化解中心，将各类公共法律服务资源集中进驻，除法律咨询、法律援助、人民调解、公证、司法鉴定等常规服务外，要积极创造条件引入仲裁、行政复议、监所远程视频会见等其他服务事项，确保公共法律服务架构完整、功能完备，巩固“窗口化、综合性、一站式”的法律服务平台。

（二）集中区域设置。公共法律服务中心入驻社会矛盾纠纷调处化解中心后，应当集中设置公共法律服务的工作区域，面积与提供的服务项目相适应，做到窗口集中、标识规范、设施完备。整体可划分为窗口服务区、群众等候区、自助服务区、法治宣传区、人员办公区等区域。人员办公区应根据进驻的服务项目，设置谈话接待室、人民（律师）调解室、司法鉴定检查室、视频会见室、视频调解室、仲裁庭等专门用房和必要的工作人员办公室。鼓励法律援助中心、公证机构等法律服务机构和尚未进驻公共法律服务中心的县级人民调解委员会、行业性专业性调委会等调解组织整体入驻，便于开展深度服务。支

持法院立案诉讼服务窗口、劳动仲裁接待窗口等设置到公共法律服务区域开展法律服务。

（三）规范服务配置。公共法律服务中心入驻社会矛盾纠纷调处化解中心后，按照社会矛盾纠纷调处化解中心规范化建设的统一标准，结合我省公共法律服务实体平台建设的相关要求，设置醒目的公共法律服务标识和服务项目窗口标识，充分展现公共法律服务的特性要素，让群众找得方便。要摆放公共法律服务宣传、指引资料，并采取上墙或电子显示屏滚动等形式公示服务事项、办事流程、服务人员信息及其他应当公示公开的内容，让群众求得明白。要在工作区域内配置公共法律服务自助终端设备、视频咨询和调解承接设备、群众满意度评价器等技术设施，让群众办得满意。

三、抢抓改革机遇，充分发挥司法行政在促进社会治理现代化中的职能作用

县级司法行政机关要抢抓机遇，在传承中创新，在创新中发展，进一步整合司法行政职能资源，建立健全与其他部门、窗口单位的工作衔接机制，充分发挥司法行政在促进社会治理现代化、预防和化解社会矛盾中的重要职能作用。

（一）完善部门间协作机制。将公共法律服务各项职能主动融入信访、综治、警务等矛盾纠纷、群众诉求集中的领域，充分挖掘公共法律服务需求，提高人民群众对公共法律服务的首

选率。建立健全与其他入驻部门、窗口单位之间的信息共享、力量联合、工作联动，形成预防服务在前、调解优先、复议仲裁分流、诉讼断后、法援保障的工作流程，提升公共法律服务“集成办理”的实效，推进人民群众寻求法律服务“最多跑一地”，进一步健全司法行政为民服务的长效机制。

（二）提升全业务服务成效。坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，积极参与诉源治理专项行动，加强对调解、公证、仲裁、行政复议、行政裁决等非诉讼纠纷解决方式的统筹指导、协调联动，着力将矛盾纠纷发现在基层、解决在初始、消除在萌芽，缓解信访、诉讼等压力，彰显公共法律服务在基层社会治理中的基础性作用。坚持发展“枫桥经验”，加强人民调解、司法调解、行政调解、行业专业调解的衔接联动，完善诉调、警调、检调、访调工作体系，完善重大疑难纠纷和群体性纠纷调处机制，打造资源整合、联合调处、多元化解的解纷模式，实现纠纷受理、流转、调处和司法确认“一站式一条龙服务”，做到矛盾纠纷“一揽子调处，全链条解决”。

（三）提升信息化应用水平。县级公共法律服务中心要接入“12348浙江法网”，窗口值班人员应当主动登录“12348浙江法网”承接各项服务，办事服务登记到全省统建业务信息系统。发挥县级中心资源聚集的优势，调配律师、公证员、人民调解员等专业力量，借助信息网络和视频语音技术，联通县乡

村三级公共法律服务实体平台，为人民群众提供便捷智能高效的视频法律咨询、视频调解、视频会见、在线法律服务。

（四）健全高质效服务体系。健全信息化的台账管理、数据即时传送、督查考核、事项报告、应急处置等内部管理制度，确保公共法律服务规范有序运行。健全来访接待、法律咨询、受理申请、投诉处理等各项服务规程，深入推进一次性告知制、容缺受理机制、证明事项告知承诺制等高效协同服务机制，实现更多法律服务事项当场一次性办结。进一步梳理服务事项的依据、办事流程、办事材料，实现公共法律服务受理标准化，深化“最多跑一次”改革在公共法律服务领域延伸扩面。按照一事一评、随单评价要求，配齐评价技术设施，加强评价信息的归集研判，提高人民群众对公共法律服务的满意率。

四、加强组织领导，确保入驻工作有序开展

市县两级司法局要把县级公共法律服务中心入驻县级社会矛盾纠纷调处化解中心工作作为当前一项重要任务来抓，按照当地市委的统一安排，积极谋划，有序推进。市司法局要及时掌握本地区县级公共法律服务中心入驻工作进展，及时开展工作指导。县级司法局要主动履职，加强汇报、宣传和协调，争取当地党委政府和相关部门对公共法律服务体系建设的理解、重视和支持。要应对入驻后业务需求、服务层次更加多元复杂的挑战，通过选派专业人员、政府购买服务、引入志愿服务等

多种方式，合理配置服务力量。要协调落实各项工作经费，建立健全政府购买公共法律服务机制和公益性法律服务补偿机制，促进公共法律服务常态化。要加强宣传引导，善于借助新平台打造公共法律服务品牌，提高公共法律服务的影响力和知晓率。

浙江省司法厅

2019年12月13日

抄送：司法部公共法律服务管理局、省委政法委

浙江省司法厅办公室

2019年12月13日印发
