

让法治阳光照亮每个角落

——我市推进公共法律服务高质量发展纪略

记者刘俊 兰璐 通讯员彭宇枫



法律援助进社区



法治教育进课堂

3月27日，在司法部召开的现代公共法律服务体系建设推进会议上，市司法局、市法律援助中心分别荣获第二届“全国公共法律服务工作先进集体”和“全国法律援助工作先进集体”称号。

荣誉的取得从来不是一蹴而就的，而是一点一滴拼搏努力的结果。

行有所至，必有所成。一台台遍布城乡的“无人律所”自助机24小时在线提供“一对一”法律咨询服务；一名名法律服务工作者走出办公室，走进企业一线、办案现场，全方位践行司法为民理念；一场场普法宣传走进校园、社区，走到群众身边；越来越多的法律顾问、“法律明白人”积极投身法治乡村建设……这是十堰市司法局尽心尽责纵深推进公共法律服务的生动注脚。

无人自助机 随时解难题

“在家门口就能享受专业法律咨询服务，还能自由借阅法律书籍，太便捷太贴心了！”近日，郧西县土门镇居民李师傅高兴地说。前不久，他与一位邻居发生小摩擦，两人来到土门镇政务服务大厅“无人律所”，输入关键词后，屏幕上即刻显示建议内容，双方看后均心服口服，过错方立刻向无过错方诚恳道歉，一起纠纷得到圆满解决。

“24小时无人律所”，是一间配备类似银行ATM取款机的小房间，全天候开放，无人值守，可通过智能化设备和互联网技术提供法律咨询服务。市民只需刷身份证或用微信扫码就可以登录，登录后通过“快速咨询”功能一键下

单，系统在30秒内即可匹配律师进行一对一在线服务，服务内容包括远程视频对话、法律咨询、代拟文书、约见律师等，可高效便捷满足群众多种法律需求。

2023年3月，郧西县在关防乡沙沟村建成全市首家“法治自助超市”，具备“无人律所”、智慧法治图书馆、律师法治宣传抖音直播等功能，集网络和实体、线上和线下为一体。“法治自助超市”实现了法律服务触角延伸到“最后一公里”。

据统计，全市目前共配置“无人律所”自助机等智能化设备86台，覆盖市、县实体平台和重点乡镇，使用率和首访率持续提升。

开展公共法律服务进商会进企业活动



搭建“平台+”服务全覆盖

去年年底，市六届人大常委会第十三次会议高票审议通过了市人民政府《关于全市公共法律服务工作情况的报告》满意度测评，将公共法律服务工作纳入市人大常委会重要审议内容。

自2017年起，我市按照法律服务机构、人员“应驻尽驻”的基本保障标准，依托市、县（市、区）司法行政机关、综治中心、工业园区等设立公共法律服务中心，依托乡镇（街道）司法所、综治中心等建成工作站，依托村（居）党群服务中心建设服务点（室）等搭建公共法律服务平台，各地实体平台采用“3+X”模式建设（“3”即法律咨询、人民调解、法律援助等基本职能；“X”为拓展职能）。

截至目前，全市共建成公共法律服务中心10个、工作站123个、工作室1913个，实现市、县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）四级公共法律服务中心（站、室）全覆盖。全域平台实行“统一服务标准、统一工作台账、统一信息公

示”模式，全力打造“一站式、综合性”服务窗口。

2019年，我市建成“12348”公共法律服务热线十堰分中心，建立一体化呼叫中心系统，设立接听席位2个，遴选一批优秀律师组成专家服务团轮流值班接听，为群众提供法律咨询、法律援助、法治宣传、情绪疏导、维权指导等法律服务。2022年2月，“12348”公共法律服务热线话务座席并入“12345政务服务便民热线”，群众满意率持续保持在98%以上；2024年3月1日，我市又增设2条“12348”公共法律服务兜底热线，全天候满足群众法律服务需求。

目前，我市形成了纵向由部、省两级平台组成，横向由门户网站、“掌上12348”微信公众号、移动客户端组成的总体架构，实现了“一张网”覆盖全时空、全地域、全业务。市司法局结合两级法网设计模式搭建了门户网站，加强与中国法网、湖北法网、法律服务各业务信息系统对接，群众可通过该平台获得咨询、查询、宣传以及预约、预审等13个项目4大功能服务。

公共法律服务平台与“实”俱进、与“时”同行，群众法治获得感不断提升，法治十堰建设成效显著。2021年以来，全市公共法律服务实体平台累计接待群众12万人次，电话解答咨询7万余人次，“12348”热线平台解答咨询3.6万人次。

维权有出路 援助暖民心

“多亏了饶律师，我这压在心里的石头可算落地了！”近日，家住十堰城区的王女士专程来到市法律援助中心，把一面锦旗送到饶律师手中。

前不久，王女士办理税费事项时遇到了困难——存在巨额个人所得税未缴。经查询发现，有人以她的名义在十堰经营了一家公司，未缴纳的个税由此而来。无端多出来的税额、身份证被冒用的风险让王女士焦急不已。想到平时看到的公共法律服务知识，她来到市法律援助中心进行咨询，值班律师饶涛了解事情经过后，帮助王女士进行维权，解决了王女士的“烦心事”。

法律援助可以帮助困难群众及时有效运用法律武器维护合法权益，最大限度保障居民依法享有法律赋予的基本权利。近年来，市法律援助中心与我市知名律师事务所合作，邀请精英律师在中心值班，为群众提供解答法律咨询、法律援助等服务，实现法律援助“最多跑一次”“最多跑一地”，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。据统计，近三年来全市办理法律援助案件8241件。

在十堰还有一群人，他们虽不是律师，但擅长处理邻里纠纷、家长里短的矛盾，他们有一个统一的称呼——“法律明白人”。

去年8月，家住竹溪县天宝乡熊皮沟村的徐某在与前妻分配家属矿难死亡赔偿金时产生分歧，双方就赔偿分配及两个孩子的抚养问题争执不下。村里的“法律明白人”田祥兵得知后，召集双方进行调解，他结合《民法典》《婚姻法》《未成年人保护法》等法律法规，动之以情、晓之以理地耐心劝解，双方终于打开心结，达成一致意见，签订了调解协议。

2022年以来，我市积极开展“法律明白人”培养工作，截至目前共遴选培养“法律明白人”近9000人。他们有良好的法治素养，了解一定的法律知识，经过学习培训和考核后上岗，负责收集社情民意、宣传法律政策、调解矛盾纠纷、引导法律服务等工作。

这些分布在全市各处的“法律明白人”从群众中来、到群众中去，为有效破解基层治理难题贡献了积极力量。

随着公共法律服务各项工作的纵深推进，全市还逐步构建起以市、县行业专业性调解组织为主体，乡镇（街道）司法所人民调解委员会为中心，村（社区）人民调解委员会为基础，各级综治（诉调）中心、公安、法院等部门工作人员，以及律师、基层法律服务者、社区网格员、志愿者等社会力量参与的人民调解网络，形成了纵向到底、横向到边、上下联动、左右协调的大调解格局。

大道之行，天下为公；良法善治，民之所向。为让法治阳光照亮每个角落，为全市人民提供“全业务、全时空”便捷优质高效的公共法律服务，市司法局将持续砥砺前行，开拓创新，奋力谱写新时代司法行政高质量发展新篇章，为建设中国式现代化十堰篇章贡献司法行政力量。

举办“法律明白人”业务培训会



调解基层矛盾纠纷



开展“美好生活、民法典相伴”法治宣传活动

