

江西省司法厅

赣司字〔2021〕6号

江西省司法厅关于实施公共法律服务体系 标准化规范化建设三年行动计划 (2021-2023年)的通知

各设区市司法局：

为认真贯彻落实《中共中央办公厅 国务院办公厅印发〈关于加快推进公共法律服务体系建设的意见〉的通知》（中办发〔2019〕44号）和《中共江西省委全面依法治省委员会印发〈关于加快推进公共法律服务体系建设的实施意见〉的通知》（赣法委发〔2020〕4号），全面提升公共法律服务标准化规范化水平，决定在全省实施公共法律服务体系标准化规范化建设三年行动计划，开展创建公共法律服务示范点活动。现就有关事项通知如下

下：

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真学习贯彻习近平总书记关于公共法律服务工作的重要指示和党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，全面落实司法部和省委、省政府对公共法律服务工作的部署，坚持以人民为中心的服务理念，按照坚持和完善中国特色社会主义制度、推进国家治理体系和治理能力现代化的新要求，以开展公共法律服务中心（工作站）示范点创建为抓手，推进公共法律服务体系标准化规范化建设，有效满足人民群众日益增长的法律服务需求，加快建成人民满意的现代公共法律服务体系，为奋力开启全面建设社会主义现代化新征程、描绘好新时代江西改革发展新画卷提供法律服务和法治保障。

二、工作目标

按照“统一规划、标准规范、功能完善、运作高效”的要求，用3年左右的时间完成全省各级公共法律服务中心（工作站）标准化规范化建设任务，做到硬件设施齐全、人员合理配置、经费保障坚实、服务供给优质、管理制度健全，切实方便群众获得公共法律服务。具体时间进度：设区市公共法律服务中心要在2021年底前全部完成；县级公共法律服务中心2021年、2022年分别

按照 50%、50%的比例要求完成；乡级公共法律服务工作站 2021 年、2022 年、2023 年分别按照 20%、30%、50%的比例要求完成。

在此基础上，好中选优，选树创建服务功能完备、工作成效显著、服务质量好、群众满意度高、示范引领强的公共法律服务中心示范点 30 个，公共法律服务工作站示范点 50 个。

三、工作程序

（一）申报

公共法律服务中心(工作站)完成标准化规范化建设任务后，认为符合标准的，可以由所在地司法行政机关提出申请，然后逐级验收、申报。

县（市、区）司法局负责向设区市司法局推荐乡镇（街道）公共法律服务工作站示范点的候选单位。

（二）初审

各设区市司法局负责辖区内公共法律服务中心(工作站)标准化规范化建设任务完成情况和示范点推荐候选的初审、申报和管理工作，要严格按照建设标准（见附件 3）审核，经实地考察验收后向省厅申报和推荐，并报送下列材料：

1. 公共法律服务中心（工作站）标准化规范化建设验收申报表；
2. 公共法律服务中心（工作站）示范点推荐表。

（三）审核批准

对各地申报标准化规范化建设验收和推荐候选示范点的公共法律服务中心（工作站），省厅将组织工作组按照标准逐项验收。对考评优秀的，确定为省级公共法律服务中心（工作站）示范点，授予铭牌，作为年度考核和评先评优的重要依据。

四、工作要求

（一）加强组织领导，强化工作保障。各地要把公共法律服务中心（工作站）标准化规范化建设和示范点创建工作作为当前和今后一个时期的一项重要任务，高度重视，加强领导。要积极争取党委、政府和有关部门的重视和支持，加大经费保障力度，改善办公、接待条件；要完善服务功能，提高办事效率，提供优质服务。

（二）落实标准要求，争创亮点特色。建设标准中对中心（工作站）的功能设置、基础建设、岗位设置与人员要求、服务规范和管理要求等均确立了统一的标准，各地要结合工作实际，加大督促指导力度，一一对照标准要求，切实推动当地公共法律服务中心（工作站）落实好标准化规范化建设和示范点创建工作。已有建设情况与标准要求不一致的，要及时进行纠正，确保硬件设施配备到位、服务质量有效提升。要根据自身优势和特色开展公共法律服务品牌建设，南昌、九江、赣州、宜春、上饶、吉安、抚州等较大的设区市力争打造 3-5 个公共法律服务中心示范点、5-8 个公共法律服务工作站示范点，景德镇、萍乡、新余、鹰潭

等较小的设区市力争打造 1-3 个公共法律服务中心示范点、2-5 个公共法律服务工作站示范点。各地还可结合实际打造市级示范点，有效提升当地公共法律服务的影响力，助推司法行政工作高质量发展。

（三）把握创建进度，确保按期完成。本通知对各级公共法律服务中心（工作站）标准化规范化建设完成任务时限提出了明确要求，请各地按照要求，结合实际，制定计划，分步实施，紧扣时限抓紧推进，争取提前完成标准化规范化建设任务。

各地推进公共法律服务中心（工作站）标准化规范化建设和示范点创建的做法和经验以及工作中遇到的问题，请及时报省厅公共法律服务管理处。

- 附件：1. 江西省公共法律服务中心（工作站）标准化规范化建设验收申报表
2. 江西省公共法律服务中心（工作站）示范点推荐表
3. 公共法律服务中心（工作站）建设标准
4. 公共法律服务中心（工作站）服务流程



附件 1

江西省公共法律服务中心（工作站）

标准化规范化建设验收申报表

申报单位		地址	
负责人姓名		联系电话	
建设情况	请对照公共法律服务中心（工作站）建设标准（附件 3）逐项填写建设情况，注明相关数据。		
县（市、区） 司法局意见	（签章）		
设区市 司法局意见	（签章）		
省司法厅 意见	（签章）		

附件 2

江西省公共法律服务中心（工作站）

示范点推荐表

申报单位		地址	
负责人姓名		联系电话	
示范点 推荐 理由			
县（市、区） 司法局意见	（签章）		
设区市 司法局意见	（签章）		
省司法厅 意见	（签章）		

附件 3

公共法律服务中心（工作站）建设标准

一、功能设置

（一）设区市公共法律服务中心

1. 组织提供法律咨询、纠纷调解、法治宣传、法律援助以及公证、司法鉴定、仲裁等法律服务、指引，公共法律服务事项的受理、分流、协调处理和回访等。主要包括但不限于：

（1）接待现场来访、“12348”公共法律服务热线和江西法律服务网上咨询，做好服务引导工作，解答法律咨询及司法行政其他相关业务咨询；

（2）受理、审批法律援助申请，指派法律援助人员承办法律援助案件；

（3）受理、指派、分流和协调处理人民调解案件，跟踪督办案件办理情况，提供专业调解服务，做好矛盾纠纷化解工作；

（4）设立律师调解工作室，指派律师参与公益性调解；

（5）提供公证、律师、司法鉴定、仲裁等法律服务或服务指引。

2. 指导、考核县（市、区）公共法律服务中心、乡镇（街道）

公共法律服务工作站、村（社区）公共法律服务工作室开展公共法律服务，跟踪督办分流交办的事项。

3. 接收、转办对司法行政工作和法律服务的投诉、意见建议；对办理的投诉、意见建议进行跟踪督办、反馈。

4. 收集、研判法律服务需求信息，发布公共法律服务资讯。

5. 完成上级司法机关和当地党委、政府交办的其他法律服务工作。

（二）县（市、区）公共法律服务中心

1. 组织提供法律咨询、纠纷调解、法治宣传、法律援助以及公证、司法鉴定等法律服务、指引，公共法律服务事项的受理、分流、协调处理和回访等。主要包括但不限于：

（1）接待现场来访，做好服务引导工作，解答法律咨询及司法行政其他相关业务咨询；

（2）受理、审批法律援助申请，指派法律援助人员承办法律援助案件；

（3）受理、指派、分流和协调处理人民调解案件，跟踪督办案件办理情况，提供专业调解服务，做好矛盾纠纷化解工作；

（4）提供公证、律师、基层法律服务、司法鉴定等法律服务或服务指引。

2. 指导、考核乡镇（街道）公共法律服务工作站、村（社区）

公共法律服务工作室开展公共法律服务,跟踪督办分流交办的事项。

3. 接收、转办对司法行政工作和法律服务的投诉、意见建议;对办理的投诉、意见建议进行跟踪督办、反馈。

4. 收集、研判法律服务需求信息,发布公共法律服务资讯。

5. 完成上级司法机关和当地党委、政府交办的其他法律服务工作。

(三) 乡镇(街道)公共法律服务工作站

1. 组织提供法律咨询、纠纷调解、法治宣传、法律援助等服务以及公证、律师、基层法律服务、司法鉴定等法律服务指引,公共法律服务事项的受理、分流、协调处理和回访等。主要包括但不限于:

(1) 接待现场来访,解答法律咨询;

(2) 引导法律援助、公证、律师、基层法律服务、司法鉴定等法律服务,负责法律援助申请初审、受理、转报等工作;

(3) 组织开展人民调解工作,参与化解矛盾纠纷,组织法治宣传教育,引导告知刑满释放人员安置帮教政策、救助帮扶途径等,提供特殊人群管理等指引服务。

2. 加强与县(市、区)公共法律服务中心的工作衔接,参与指导、考核村(社区)公共法律服务工作室工作和村(居)法律

顾问工作。

3. 建立包括司法所工作人员、所辖各村（社区）法律顾问、各村（社区）支部书记、主任、调委会主任等在内的工作微信群，并做好日常运行维护工作及时发布或转发实用法治信息。

4. 完成上级司法行政机关和当地党委、政府交办的其他法律服务工作。

二、基础建设

（一）设区市公共法律服务中心

1. 场所

（1）依托司法局、当地政务服务中心或独立设置固定的服务办公场所，场所面积 200 m²以上，设置无障碍通道，临街落地、交通便利、便于群众识别。

（2）通过江西法律服务网等官方渠道长期发布中心地址和联系方式、办公时间。

2. 名称和标识标牌

（1）名称：XX 市公共法律服务中心

（2）标识标牌设置应做到规范、整齐、简洁、醒目、无遮挡，便于识别，具体样式色彩参照《江西省法律服务中心形象标识基本规范》。

——在大厅正门上方设置“XX 市公共法律服务中心”标识，

或在正门右侧悬挂“XX市公共法律服务中心”标牌，在正门醒目位置设置地址和办公时间牌。

——在服务大厅显著位置设置背景墙，各服务窗口上方分别悬挂或通过电子屏示设置“法律咨询”“法律援助”“人民调解”等标牌，服务台摆放“12348”公共法律服务热线和“江西掌上12348”微信号二维码的宣传牌。

——在显著位置采取上墙或电子显示屏等形式设置公示栏。公示内容包括服务事项、办事流程、服务人员信息及其它公示内容，具体内容参见《公共法律服务领域基层政务公开标准目录》。

3. 布局

采取“一站式”工作模式，满足集中式、开放式工作环境。一般分为服务区、等候区、办公区等区域。

(1) 服务区

设置开放式服务大厅（面积不少于100 m²），宜设置在建筑物较低楼层。合理分配各区域面积，包括咨询引导区、自助服务区、窗口服务区等区域。

咨询引导区：在中庭区域或主入口一侧设置人工服务台，为服务对象办理事项提供咨询、引导服务。

自助服务区：具备排队取号、智能查询、自助办理等主要功能，自助设备可登陆江西法律服务网提供服务等；配备服务指南、

法治宣传等资料，提供格式范本、空白表格等，可提供固定式签字笔；提供打印复印等服务。

窗口服务区：设置半开放式法律咨询、法律援助、人民调解、公证、司法鉴定、仲裁、国家统一法律职业资格考试、行政审批以及综合服务柜台式服务窗口，窗口数量不少于6个，并根据需要预留机动窗口；有条件的可设置农民工、军人军属等专用窗口；合理设置前台和后台，柜台前应设置座椅。窗口显示屏应显示业务类别、窗口序号、叫号信息等；设置工作人员席位牌，包括姓名、职务、照片、工号等；设置工作人员去向牌，包括部门名称、工作人员姓名、职务、电话、工作状态等；设置符合系统要求的服务满意度评价器。

（2）等候区

设置不少于10席等候座椅，座椅应固定；配置资料存取架，摆放常用法治宣传资料；与窗口服务区关联设置，方便群众就近等候。

（3）办公区

设置独立的“12348”公共法律服务热线平台值班工作室和会谈室、调解室、办公室、档案室等，有条件的可设置遗嘱公证室。

4. 通讯网络

(1) 应接入全省司法行政专网、政务网、国际互联网，可以使用省厅统一部署的公共法律服务“三台融合”系统、“12348”公共法律服务热线平台以及法律援助、公证、司法鉴定、调解、行政审批等系统；定期维护信息系统，确保数据畅通、安全、有效；有线网络接口应覆盖窗口服务区各岗位；专业网络与公共网络应分开设置。

(2) 开设远程视频系统，可与县（市、区）、乡镇（街道）公共法律服务实体平台联通使用。具备条件的，可延伸至村（社区）公共法律服务工作室。

5. 设施设备

(1) 办公设备：配备满足工作需要的办公桌椅、办公文具、办公电脑、打印机、复印机、扫描仪、高拍仪、身份证识别仪、评价器、固定电话、传真机、档案资料柜等基本办公设备。

(2) 服务设备：配备排队取号机、智能查询机、自助服务机、办公电脑、资料架、饮水机、一次性纸杯、意见评议箱等。

6. 经费保障

按照规定要求支付法律援助办案补贴，“12348”公共法律服务热线值班律师和咨询服务人员以及人民调解经费等平台运行保障经费有效落实。

(二) 县（市、区）公共法律服务中心

1. 场所

(1) 依托司法局、当地综治（政务）服务中心或独立设置固定的服务办公场所，场所面积 150 m² 以上，设置无障碍通道，临街落地、交通便利、便于群众识别。

(2) 通过江西法律服务网等官方渠道长期发布中心地址和联系方式、办公时间。

2. 名称和标识标牌

(1) 名称：“XX 县（市）公共法律服务中心”或“XX 市 XX 区公共法律服务中心”。

(2) 标识标牌设置应做到规范、整齐、简洁、醒目、无遮挡，便于识别，具体样式色彩可参照《江西省法律服务中心形象标识基本规范》。

——在大厅正门上方设置“XX 县（市）公共法律服务中心”或“XX 市 XX 区公共法律服务中心”标识，或在正门右侧悬挂“XX 县（市）公共法律服务中心”或“XX 市 XX 区公共法律服务中心”标牌，在正门醒目位置设置地址和办公时间牌。

——在服务大厅显著位置设置背景墙，各服务窗口上方分别悬挂或通过电子屏示设置“法律咨询”“法律援助”“人民调解”等标牌，服务台摆放“12348”公共法律服务热线和“江西掌上 12348”微信号二维码宣传牌。

——在显著位置采取上墙或电子显示屏等形式设置公示栏。公示内容包括服务事项、办事流程、服务人员信息及其它公示内容，具体内容参见《公共法律服务领域基层政务公开标准目录》。

3. 布局

采取“一站式”工作模式，满足集中式、开放式工作环境。一般分为服务区、等候区、办公区等区域。

(1) 服务区

设置开放式服务大厅（面积不少于 60 m²），宜设置在建筑物较低楼层。

设置半开放式法律咨询、法律援助、人民调解、公证、司法鉴定以及综合服务等柜台式服务窗口，窗口数量不少于 4 个；合理设置前台和后台，柜台前应设置座椅；有条件的可设置农民工、军人军属等专用窗口。

窗口显示屏应显示业务类别、窗口序号、叫号信息等；设置工作人员席位牌，包括姓名、职务、照片、工号等；设置工作人员去向牌，包括部门名称、工作人员姓名、职务、电话、工作状态等；设置符合系统要求的服务满意度评价器。

(2) 等候区

设置不少于 8 席等候座椅，座椅应固定；具备智能查询、自助办理等主要功能，自助设备可登陆江西法律服务网提供服务

等；提供格式范本、空白表格等，配置资料存取架，摆放常用服务指南、法治宣传资料；与窗口服务区关联设置，方便群众就近等候。

（3）办公区

设置适量的会谈室、调解室、办公室、档案室等，有条件的可设置遗嘱公证室。有“12348”公共法律服务热线平台坐席的县（市、区）要设置独立的“12348”公共法律服务热线平台值班工作室。

4. 通讯网络

（1）应接入全省司法行政专网、政务网、国际互联网，可以使用省厅统一部署的公共法律服务“三台融合”系统、“12348”公共法律服务热线平台以及法律援助、公证、司法鉴定、调解、行政审批等系统；定期维护信息系统，确保数据畅通、安全、有效；有线网络接口应覆盖窗口服务区各岗位；专业网络与公共网络应分开设置。

（2）开设远程视频系统，可与乡镇（街道）公共法律服务实体平台联通使用。具备条件的，可延伸至村（社区）公共法律服务工作室。

5. 设施设备

（1）办公设备：配备满足工作需要的办公桌椅、办公电脑、

打印机、复印机、扫描仪、高拍仪、身份证识别仪、评价器、固定电话、传真机、档案资料柜等基本办公设备。

(2) 服务设备：配备智能查询机、办公电脑、饮水机、一次性纸杯、资料架、意见评议箱等。

6. 经费保障

按照规定要求支付法律援助办案补贴，“12348”公共法律服务热线值班律师和咨询服务人员以及人民调解经费等平台运行保障经费有效落实。

(三) 乡镇（街道）公共法律服务工作站

1. 场所

(1) 依托乡镇（街道）司法所或当地综治（政务或便民）服务中心设置固定办公场所，临街落地、交通便利。

(2) 通过江西法律服务网等官方渠道长期发布中心地址和联系方式、办公时间。

2. 名称和标识标牌

(1) 名称：XX 乡镇（街道）公共法律服务工作站。

(2) 标识标牌设置应做到规范、整齐、简洁、醒目、无遮挡，便于识别，具体样式色彩可参照《江西省法律服务中心形象标识基本规范》。

——在服务大厅显著位置设置“XX 乡镇（街道）公共法律

服务工作站”背景墙。依托乡镇（街道）司法所或当地综治（政务或便民）服务中心设立的工作站可设置“XX 乡镇（街道）公共法律服务工作站”标识。

——在半开放式接待柜台的服务窗口上方分别悬挂或通过电子屏显示设置“法律咨询”“法律援助”“人民调解”等标牌，服务台摆放“12348”公共法律服务热线和“江西掌上 12348”微信号二维码宣传牌。

——在显著位置采取上墙或电子显示屏等形式设置公示栏。公示内容包括服务事项、办事流程、服务人员信息及其它公示内容，具体内容参见《公共法律服务领域基层政务公开标准目录》。

3. 设施设备

（1）设置法律咨询、法律援助、人民调解以及综合服务等服务窗口，窗口数量不少于 2 个；设置工作人员席位牌、去向牌，包括姓名、职务、照片、电话等。

（2）配备满足工作需要的办公桌椅、办公电脑、评价器、档案资料柜等基本办公设备。

（3）配置资料存取架，摆放常用服务指南、法治宣传资料、格式范本、空白表格等，配备一次性纸杯、意见评议箱、便民座椅。

（4）配备智能查询等自助设备，可登陆江西法律服务网提

供服务等。有条件的地方可设置“互联网无人律所”。

(5) 可以设置会谈室、调解室、档案室等。

4. 通讯网络

(1) 应接入全省司法行政专网、政务网、国际互联网，可以使用省厅统一部署的公共法律服务“三台融合”系统以及法律援助、调解等系统。

(2) 开设远程视频系统，可与县（市、区）公共法律服务实体平台联通使用。具备条件的，可延伸至村（社区）公共法律服务工作室。

三、岗位设置与人员要求

（一）设区市公共法律服务中心

应设置指挥管理、窗口接待、专业服务等 3 类岗位。

1. 指挥管理岗位

——明确人员分工和下达工作任务，履行指挥协调、资源调配、需求研判、督查督办等职责。

——可设置值班主任，负责中心日常管理。

——有较强的沟通协调和管理能力；熟悉服务内容和服务流程；确保服务管理有序、高效。

2. 窗口接待岗位

——每个岗位满足一岗一人，实行 AB 岗。

——负责来访群众的接待咨询、事项受理、办事指引、材料接收等工作。

——可由司法行政机关工作人员、专业法律服务人员、法律服务志愿者等担任。

——了解司法行政业务；了解服务内容、运行流程；具备法律服务基础知识。

3. 专业服务岗位

——接受指派，承接服务窗口交办的服务事项。

——根据群众服务需求情况，可由司法行政工作人员、律师、公证员、调解员、基层法律服务工作者、司法鉴定人、仲裁员、法律志愿者、有关社会组织工作者等法律服务专业人员担任。

——熟悉与本业务相关的法律法规、国家政策以及服务规范；具有较强的业务能力，能胜任本业务法律服务工作；对于有特殊要求的岗位，应具备相应的资质。

（二）县（市、区）公共法律服务中心

应设置指挥管理、窗口服务等 2 类岗位。

1. 指挥管理岗位

——负责中心统筹、协调、管理、服务等工作。

——有较强的沟通协调和管理能力；熟悉服务内容和业务流程；确保服务管理有序、高效。

2. 窗口服务岗位

——每个岗位满足一岗一人，实行 AB 岗。

——负责来访群众的接待咨询、事项受理、办事指引、材料接收等工作；接受指派，承接服务窗口交办的服务事项。

——可由司法行政工作人员、律师、公证员、调解员、基层法律服务工作者、司法鉴定人、法律志愿者、有关社会组织工作者等法律服务专业人员担任。

——熟悉司法行政业务；熟悉服务内容、运行流程；熟悉与本业务相关的法律法规、国家政策以及服务规范；具有较强的业务能力，能胜任本业务法律服务工作；对于有特殊要求的岗位，应具备相应的资质。

（三）乡镇（街道）公共法律服务工作站

工作站主任由司法所长兼任，配备工作人员不少于 1 名。

设置法律咨询岗，安排律师或基层法律服务工作者值班每周不少于 1 次，开展法律咨询、人民调解、法律援助初审服务。

四、服务规范

（一）服务方式

——现场服务：工作人员提供现场服务。

——电话服务：通过“12348”公共法律服务热线或固定电话提供服务。

——网络服务:通过江西法律服务网、“江西掌上12348”微信号或其他公共法律服务信息化网络平台提供服务;通过动态的滚动屏、广告屏等提供服务;通过微信群提供服务。

——自助服务:现场提供智能终端设备、办事指南、宣传资料等自助服务。

——拓展延伸服务:根据需求提供延时预约服务、上门服务、绿色通道、容缺受理、专项流动服务、参与应急处置等机动服务。

(二) 服务流程

见附件4。

(三) 服务规范

1. 基本要求

应做到规范、文明、公开,满足以下要求:

- 遵循文明礼仪要求;
- 依照办事流程提供服务;
- 遵守窗口服务制度;
- 依法公开服务信息;
- 引导服务对象对服务进行评价。

2. 办事要求

——受理业务和提供咨询时应耐心、认真、细致。对服务对象提出的疑问,应做出全面合理的解释;虚心听取服务对象提出

的意见、建议和批评。

——程序简单、手续齐全且可当场办结的事项，实行即收即办；不能现场办结的事项，向服务对象作出合理解释，出具同意受理文书、材料接收清单等，并告知办结时限。

——申请材料不齐全或不符法定形式的事项，指导申请人当场补正；无法当场补正的，一次性告知需补充的材料。

——需要后续办理的事项，窗口在受理后按相关业务流程办理。

——不属于本部门职权范围的事项，说明不予受理的具体理由，并引导到相关职能部门。

——提供网上咨询、表格下载，指导网上申报、网上预审、状态检查和结果反馈等电子服务内容。

（四）业务能力建设

1. 设区市公共法律服务中心

——实体、热线、网络“三大平台”应满足接待法律咨询及司法行政业务咨询、受理、分流、转办的工作需要，工单采集率和办理反馈率 100%，基本满意和不满意工单回访率 100%。

——热线平台：回复率 100%，工单质检率 $\geq 5\%$ ，接通率 $\geq 95\%$ ，满意率 $\geq 90\%$ 。

——网络平台：网上咨询、网上申请等“互联网+公共法律

服务”事项办理率和反馈率 100%。

——实体平台具备办理法律援助案件的能力。

——实体平台具备调处纠纷的能力。

——年度开展法治宣传活动不少于 4 次。

——江西法律服务网、公共法律服务中心等线上线下平台的信息公开内容准确一致、详实完整。

——每年至少开展一次业务培训。

2. 县（市、区）公共法律服务中心

——满足接待（含接听电话）法律咨询及司法行政业务咨询、受理、分流、转办的工作需要，工单采集率和办理反馈率 100%，基本满意和不满意工单回访率 100%。

——网络平台：网上申请等“互联网+公共法律服务”事项办理率和反馈率 100%。

——具备办理法律援助案件的能力。

——具备受理（引导、分流）和指派、调处纠纷的能力。

——年度开展法治宣传活动不少于 4 次。

——江西法律服务网、公共法律服务中心等线上线下平台的信息公开内容准确一致、详实完整。

——每年至少开展一次业务培训。

3. 乡镇（街道）公共法律服务工作站

——满足接待法律咨询及司法行政业务咨询、受理、分流、转办的工作需要，工单采集率和办理反馈率 100%。

——网络平台：网上申请等“互联网+公共法律服务”事项办理率和反馈率 100%。

——具备受理(引导)、初审法律援助申请的能力。

——具备受理(引导、分流)和调处纠纷的能力。

——年度开展法治宣传活动不少于 4 次。

——江西法律服务网、公共法律服务工作站等线上线下平台的信息公开内容准确一致、详实完整。

五、管理要求

(一) 制度建设

应建立相关工作制度并上墙公示或通过显示屏公示，包括但不限于以下内容：

——服务承诺制度；

——首问负责制度；

——一次性告知制度；

——信息公开制度

——文明服务制度

——岗位职责制度；

——分流交办制度；

- 投诉处理制度；
- 档案管理制度；
- 学习培训制度；
- 分析研判制度；
- 服务评价与回访制度。

（二）工作记录

1. 管理台账

应包括但不限于以下内容：

业务管理：运行管理的制度文件，法律服务需求研判分析、工作督促检查、业务培训等。

人员管理：服务人员名册、联系方式、考勤记录、工作评价、经费发放等相关资料。

基础工作：工作计划、工作总结、统计报表、宣传报道、政府购买服务等。

2. 服务台账

使用公共法律服务“三台融合”系统登记受理情况，登记内容应包括但不限于以下内容：来访人姓名、联系方式、来访时间、接待人员、办理事项、办理结果、满意度评价等。

（三）投诉处理

- 明确受理部门和人员，畅通受理渠道，设立投诉电话、

固定意见箱、电子邮箱等；

——公示投诉受理和处理的方式及程序；

——建立投诉反馈机制，限时处理服务对象所反映的问题。

（四）评价与改进

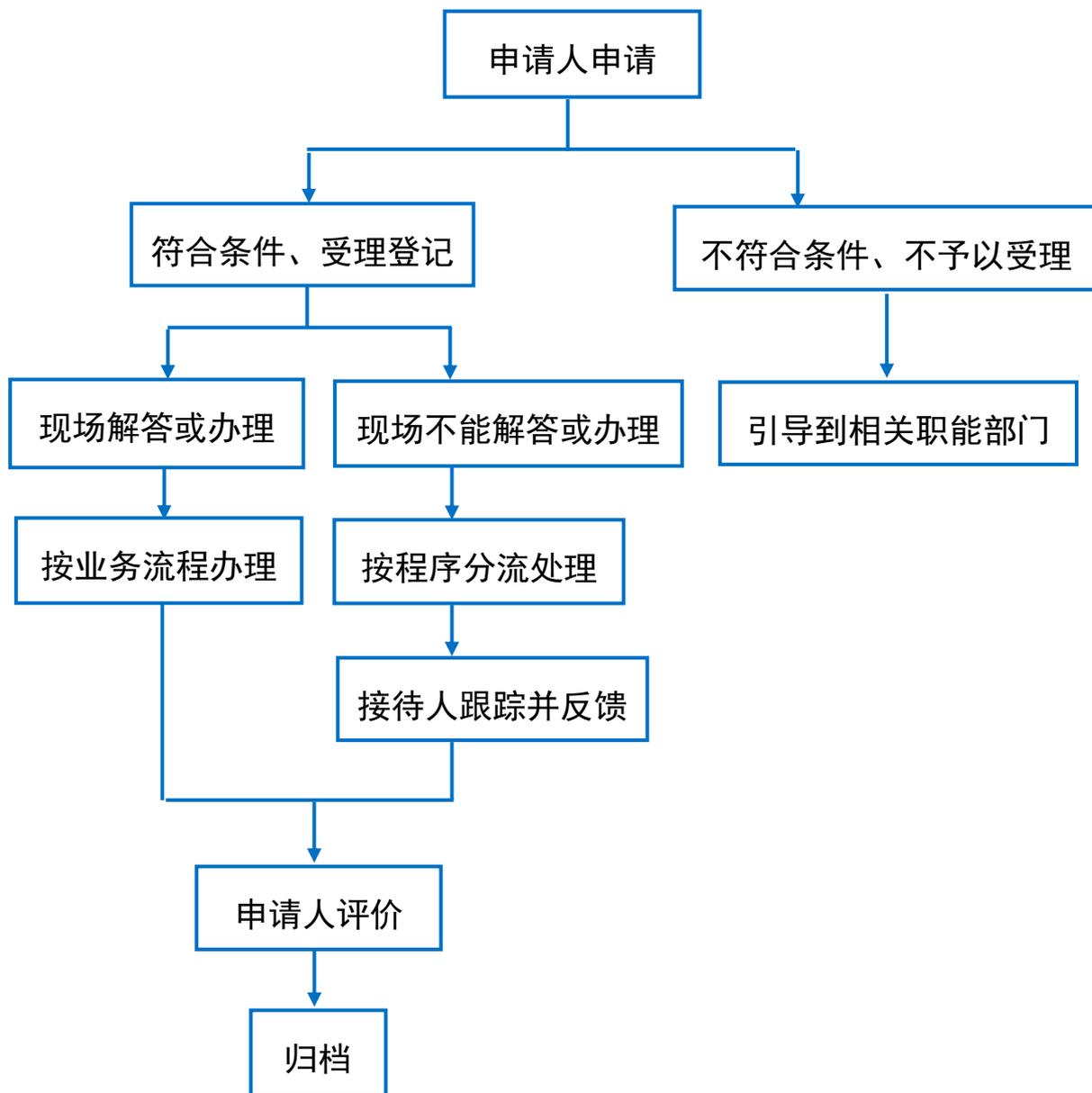
应制定服务满意度测评方案，安排专人实施。

公共法律服务中心社会知晓率不低于 50%，公共法律服务工作站社会知晓率不低于 60%，法律服务咨询对象服务满意率、法律援助案件当事人满意率、人民调解案件当事人满意率均不低于 90%。

对测评结果应及时分析评估，对不合格项加以改进。

附件 4

公共法律服务中心（工作站）服务流程



抄送：司法部公共法律服务管理局，厅领导，厅机关有关部门。

江西省司法厅办公室

2021年1月22日印发
