ICS 03.160
CCS A 90

DB3208

淮 安 市 地 方 标 准

DB 3208/T 234—2024

公共法律服务一站式服务规范

Specification for one-stop completion of public legal services

2024－12－16 发布　　2024－12－31 实施

淮安市市场监督管理局　　发 布

前　言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则　第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由淮安市司法局提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：淮安市司法局。

本文件主要起草人：万大权、周健、李克喜、金亚男。

公共法律服务一站式服务规范

1 范围

本文件规定了淮安市公共法律服务的服务事项、服务方式、服务流程和要求、服务人员、服务衔接和评价改进。

本文件适用于指导公共法律服务事项的一站式服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

SF/T 0013 全国公共法律服务平台建设技术规范

3 术语和定义

SF/T 0013界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公共法律服务 public legal services

由司法行政机关统筹提供的，满足社会公共需求，供全体人民平等享用的公共法律产品和服务，涉及法治宣传教育、律师、公证、基层法律服务、法律顾问和公职律师公司律师、司法鉴定、法律援助、法律职业资格考试及人民调解等方面。

3.2

公共法律服务对象 targets of public legal services

接受公共法律服务的公民、法人和其他组织。

注：在本省行政区域内的外国人、无国籍人、外国组织参照本文件规定接受公共法律服务，法律、行政法规另有规定的除外。

3.3

公共法律服务平台 public legal service platform

集中提供公共法律服务的主要场所和载体。

注：包括实体平台、热线平台、网络平台。实体平台包括公共法律服务中心（分中心）、工作站、工作室等。

4 服务事项

各级公共法律服务事项见附录A。

5 服务方式

5.1 根据公共法律服务实际需要，在市、区、街道（乡镇）、社区（村）设置多级公共法律服务实体平台，上级公共法律服务平台协调、督导下级公共法律服务平台承办服务工单。

5.2 市、区级应设立公共法律服务中心，设置在市、区级司法行政机关或市、区级政务服务中心，可独立设置。
5.3 街道（乡镇）应设立公共法律服务工作站，设置在街道（乡镇）司法所、综治中心、平安服务中心或街道（乡镇）便民服务中心，可独立设置。可在工业园、产业园设置。
5.4 社区（村）应设立公共法律服务工作室，设置在社区居民（村民）委员会、党员群众服务中心或社区（村）便民服务室，可独立设置。
5.5 各级实体平台应融合网络平台（淮安公共法律服务掌上大厅、12348法网等）、热线平台（12348热线电话），提供网上咨询、在线办理服务，解答法律咨询，受理分流网络平台相关申请。

6 服务流程和要求

6.1 服务流程

公共法律服务一站式服务流程见附录B。

6.2 服务要求

6.2.1 咨询引导

6.2.1.1 通过中心窗口、热线电话、互联网等渠道向服务对象实时提供咨询服务。
6.2.1.2 工作人员应对服务对象的姓名、身份证号码、住址、联系方式、咨询内容、处理结果等内容进行登记。
6.2.1.3 对于服务对象咨询的问题，工作人员应当场解答。无法当场解答的，应向服务对象说明原因并当日答复。
6.2.1.4 工作人员应向服务对象一次性告知办理事项的条件，提供相关办事指南、申请表格等资料。

6.2.2 受理

对服务对象提出的服务申请，应根据下列情况分别作出处理：
a) 申请事项属于本进驻处室职权范围的：
   1) 申请材料齐全、符合法定形式，应当场受理；
   2) 申请材料不齐全或不符合法定形式的，应当场予以指正，服务对象更正后予以受理；
   3) 不能当场补正的申请事项，应当场一次性书面告知服务对象补正的全部内容；
   4) 网上提出申请的，应在两个工作日内一次性书面告知服务对象补正的全部内容。
b) 申请事项不属于本进驻处室职权范围的，应及时告知服务对象向有关部门处室申请。

6.2.3 审查

6.2.3.1 对受理的服务事项申请，应按照“谁审批谁负责”的原则确定事项审查人和决定人：
a) 审查人根据申请材料，对照服务事项的法律法规和相关规定，提出审查意见；
b) 决定人复核审查人的审查意见后做出决定。
6.2.3.2 审查人应在出具申请材料接收凭证后的3个工作日内完成审查。
6.2.3.3 依法需要对申请材料的实质内容进行核实的，应指派2名以上工作人员进行核查。经核查有疑议的，应将该核查结果书面告知服务对象。

6.2.4 办理

6.2.4.1 对符合法定条件的申请，应依法办理或作出批准的决定。

6.2.4.2　对不符合法定条件的申请，应依法不予办理或作出不予批准的决定，同时列明理由、依据，并告知服务对象救济途径。

6.2.5　发放结果

在承诺期限内出具批准文件或不予办理通知书、不予批准通知书，并根据服务对象需求采取现场递交或邮寄等方式送达。

6.2.6　收费

6.2.6.1　窗口应免费提供服务事项申请书格式文本。
6.2.6.2　进驻部门的政务服务项目涉及收费的，应严格执行有关收费标准。
6.2.6.3　窗口人员收到服务对象缴费回执后，应向服务对象提供相应的费税收据。

7　服务人员

7.1　实体平台人员

7.1.1　实体平台服务人员工作要求包括以下内容：

a）　工作人员应按时到岗，不得迟到早退、擅自代班代岗，不串岗、离岗、空岗，在工作期间不得从事与工作无关的活动；
b）　应耐心细致，解答全面，咨询事项不属于本窗口职责范围的，应提供指引或者协助其咨询，不因服务对象身份等原因而差别对待；
c）　需要后续办理的服务事项，窗口人员在受理后应按相关流程办理，并按规定告知服务对象；
d）　应指导服务对象通过网络平台使用网上咨询、表格下载、网上申报、网上投诉等便捷服务方式；
e）　服务对象索取办事指南、申请表格等资料时，应提供相关资料或者告知资料的摆放位置；
f）　应妥善保管收取的申请材料，并及时按规定移交或者存档；
g）　服务对象提出意见、建议时，应冷静倾听，耐心解释，必要时应报告管理负责人，不得与服务对象争吵；
h）　窗口工作人员应在服务事项结束办理后，主动提示服务对象对服务满意度进行评价；
i）　因故需暂停办理业务或暂时离开岗位时，应放置“暂停服务”、“请稍候”等标识；
j）　发生重大、紧急事件时，应采取适当应急措施，并按规定报告管理人员。

7.1.2　实体平台服务人员工作的质量要求包括以下内容：

a）　程序简单、手续齐全且可当场办结的服务事项，应当即收即办；
b）　申请材料不齐全的，应当列明清单交给服务对象照单提供并做好解释工作；对有瑕当场可以补正的，应当指导申请人当场补正；
c）　对不属于公共法律服务的事项，应说明不予办理的具体理由，耐心进行法治宣传，正确导引当事人。

7.1.3　应建立首问负责、监督考核、满意度评价等工作制度，并由实体平台人员有效执行。

7.2　热线平台人员

7.2.1　热线平台服务人员应符合以下要求:

a）　熟悉与热线工作相关的法律法规和政策；
b）　熟练掌握热线工作流程及要求；
c）　熟悉本地方言、民风民情，具有良好的沟通、解答能力；

d） 服务态度热情端正，使用文明用语，耐心倾听解答，不拒绝推诿。

7.2.2 应建立首问负责、监督考核、满意度评价等工作制度，并由热线平台人员有效执行。

7.3 网络平台人员

7.3.1 网络平台服务人员应符合以下要求：

a） 熟悉与网络平台工作相关的法律法规和政策；

b） 熟悉互联网、大数据、人工智能等技术手段；

c） 能熟练操作办公及信息系统。

7.3.2 应建立首问负责、数据分析、舆情通报、满意度评价、投诉处理等工作制度，并由网络平台人员有效执行。

8 服务衔接

8.1 市级公共法律服务中心在收到除法律咨询外应由区级、街道（乡镇）、社区（村）实体平台受理的法律援助、律师调解等案件申请，应在收到申请后的1个工作日内分流至对应实体平台。

8.2 区级公共法律服务中心应负责本辖区内除人民调解案件以外的各项公共法律事项，在收到人民调解案件时，应在收到申请后的1个工作日内分流至对应街道（乡镇）、社区（村）实体平台。

8.3 区级公共法律服务中心在收到街道（乡镇）、社区（村）实体平台报送的法律援助等案件时，应及时进行审查并决定。

9 评价改进

9.1 应建立服务评价机制，根据服务对象反馈情况开展服务满意度调查，定期公示评价结果，不断改进服务质量。

9.2 服务评价可采用自我评价、用户满意度评价、第三方评价或多方评价相结合等方式进行。

9.3 应会同各级实体平台以及热线、网络平台、用户建立有效的沟通协调机制，定期评估公共法律服务一站式服务开展情况，及时发现和解决服务过程中出现的问题。

9.4 主管部门每年对评价结果进行汇总、统计和分类处置：

a） 共性问题处理：制定统一整改措施，完善流程管理模式，全面改进服务；

b） 个案处理：采取补救措施，调查分析原因，确定相关责任，制定改进方案。

附 录 A
（资料性）
公共法律服务服务事项清单

A.1 市级公共法律服务中心服务事项

表A.1给出了市级公共法律服务中心服务事项清单。

表A.1 市级公共法律服务中心服务事项清单

序号	服务项目	服务对象	服务内容及标准	服务方式
1	立法民意征集	社会公众、企业	根据年度立法工作计划，选取适合的立法项目，通过立法民意直通车征集社会公众、企业对涉及民生的地方立法草案的意见建议。	意见征集反馈
2	行政复议咨询	社会公众、企业	解答行政复议基本法律问题、导引行政复议服务。	咨询、查询
3	行政复议申请材料收件	社会公众、企业	接收行政复议申请材料	其他
4	公民建议审查接收	社会公众	接收公民、法人或者其他组织提出的行政规范性文件合法性审查建议，提供文件合法性问题咨询。对不属于本级受理范围的，告知其有权受理的审查机关，并进行流程指引。	咨询、指引
5	行政纾解服务	纠纷当事人	受理群众行政争议纾解申请，研判分流适宜纾解的行政争议，直接纾解涉及市直部门和县区政府的行政争议。	咨询、指引、办事
6	普通民事纠纷调解服务	纠纷当事人	免费提供民事纠纷调解服务，免费制作调解书或口头调解协议；根据当事人需要，免费提供法律法规咨询服务。	咨询、办事
7	专业性纠纷调解服务	纠纷当事人	由法律人员和相应专业人士共同免费提供涉及交通、劳动、消费环境、物业等类别的专业性法律咨询、法律法规宣传和调解服务。	咨询、办事
8	医患纠纷调处服务	纠纷当事人	由专职医患纠纷调解机构免费提供医疗纠纷咨询、受理调处城区范围内二级及以上医疗机构发生的医疗纠纷，以及协助当事人完成理赔等服务。	咨询、办事
9	法律咨询	社会公众、企业	解答基本法律问题、导引相关服务、提供专业法律意见。	咨询、查询
10	法律援助申请受理服务	社会公众	接收法律援助申请材料，对符合形式要求的予以受理，进行初步审查，或者转交法律援助机构进行审查。	受理、审批
11	法律援助案件信息查询服务	受援人	向受援人提供法律援助案件办理情况。	咨询、查询

表A.1　市级公共法律服务中心服务事项清单（续）

序号	服务项目	服务对象	服务内容及标准	服务方式
12	法律援助相关投诉	社会公众	接收对法律援助机构和法律援助人员的投诉。	投诉
13	法律援助业务宣传	社会公众	公示法律援助机构主要职能，法律援助条件、范围、申请材料目录，法律援助工作流程，工作时间、联系和监督方式、接待人员信息等；开展法律援助宣传。	其他
14	公证咨询	社会公众、企业	解答基本公证问题、导引相关服务。	咨询、查询
15	公证办理	社会公众、企业	《公证法》规定的各类型公证事项和公证事务办理。	办证、办事
16	特定对象公证减、免费服务	符合条件当事人	对城市低保人员、农村“五保”人员、无固定生活来源的重度残疾人申办公证予以减收或免收公证费，提供无障碍、预约等服务。	其他
17	遗嘱公证减、免费服务	符合条件当事人	对 80 周岁以上老人首次办理遗嘱公证实施免费服务，对 70 周岁至 80 周岁老年人首次办理遗嘱公证实施减半收费服务。对行动不便的 70 周岁以上老人可以提供预约和上门服务。对符合条件的当事人提供公证遗嘱免费查询服务。	其他
18	知识产权保护法律服务	社会公众、企业	提供知识产权合同（协议）、保全证据等公证服务或指引；为软件开发、特许经营等合同纠纷提供仲裁调解服务或指引。	咨询、办事
19	小微企业法律服务	小微企业	依申请为小微企业提供普惠性法律服务，帮助防范法律风险。	咨询、办事
20	村（居）法律顾问指引	社会公众	提供村（居）法律顾问业务指引服务，提供法律顾问联系信息查询等服务。	指引
21	司法鉴定业务指引	社会公众	提供司法鉴定业务指引服务。	指引
22	仲裁业务指引	社会公众	提供仲裁业务指引服务。	指引
23	国家法律职业资格考试政策咨询	社会公众	提供国家法律职业资格考试相关信息和政策咨询解答服务。	咨询、查询
24	法律服务信息咨询	社会公众、企业	提供法律服务机构、法律服务人员信息服务事项办事指南，以及公共法律服务业务进展查询服务。	咨询、查询
25	法治文化阵地指引	社会公众、企业	建立辖区内法治文化阵地分布图，提供各类以法治为主题的广场、公园、场馆、长廊、街区、宣传栏等社会主义法治文化阵地的位置信息指引服务。制作、发布普法公益广告、法治栏目剧、动漫、曲艺、书画、舞蹈、微视频、微电影等社会主义法治文化作品。	指引

表A.1　市级公共法律服务中心服务事项清单（续）

序号	服务项目	服务对象	服务内容及标准	服务方式
26	法治宣传教育	社会公众、企业	依托“法润江苏”普法平台等新媒体矩阵，定期发布与群众密切相关的法律法规，及时更新普法依法治理动态信息，设立“法律知识库”“法律案例库”等，提供在线法律法规查询和典型案例索引服务；依托各级公共法律服务中心，编印普法工作指南和法治宣传教育读本，提供线下法律法规查询和解读服务。全面落实“谁执法谁普法”普法责任制，深化宪法法律进农村、进社区、进校园、进机关、进军营、进企业、进网络的“七进”等主题活动，开展形式多样的经常性法治宣传教育。	其他
27	自助服务	社会公众	为社会公众提供24小时自助查询、申办等法律服务，自助开展智能法律咨询、公证在线申请、法律援助在线申请。	查询、办事

A.2　区（县）公共法律服务中心服务事项

表A.2给出了区（县）公共法律服务中心服务事项清单。

表A.2 区（县）公共法律服务中心服务事项清单

序号	服务项目	服务对象	服务内容及标准	服务方式
1	立法民意征集	社会公众	根据年度立法工作计划，选取适合的立法项目，通过立法民意直通车征集社会公众对涉及民生的地方立法草案的意见建议。	意见征集反馈
2	行政复议咨询	社会公众	解答行政复议基本法律问题、导引行政复议服务。	咨询、查询
3	行政复议申请材料收件	社会公众	接收行政复议申请材料。	其他
4	安置帮教业务指引	安置帮教对象	解答安置帮教政策，指导符合规定的安置帮教对象向相关部门申请社会救助、社会保险、职业技能培训等帮扶救助。	指引
5	普通民事纠纷调解服务	纠纷当事人	免费提供民事纠纷调解服务，免费制作调解书或口头调解协议；根据当事人需要，免费提供法律法规咨询服务。	办证、办事
6	专业性纠纷调解服务	纠纷当事人	由法律人员和相应专业人士共同免费提供涉及交通、医患、劳动、消费环境、物业等类别的专业性法律咨询、法律法规宣传和调解服务。	办证、办事
7	法律咨询	社会公众	解答基本法律问题、导引相关服务、提供专业法律意见。	咨询、查询
8	法律援助申请受理服务	社会公众	接收法律援助申请材料，对符合形式要求的予以受理，进行初步审查，或者转交法律援助机构进行审查。	受理、审批

表A.2 区（县）公共法律服务中心服务事项清单（续）

序号	服务项目	服务对象	服务内容及标准	服务方式
9	法律援助案件信息查询服务	受援人	向受援人提供法律援助案件办理情况	咨询、查询
10	法律援助相关投诉	社会公众	接收对法律援助机构和法律援助人员的投诉	投诉
11	法律援助业务宣传	社会公众	公示法律援助机构主要职能，法律援助条件、范围、申请材料目录，法律援助工作流程，工作时间、联系和监督方式、接待人员信息等；开展法律援助宣传。	其他
12	公证咨询	社会公众	解答基本公证问题、导引相关服务。	咨询、查询
13	公证办理	社会公众	《公证法》规定的各类型公证事项和公证事务办理。	办证、办事
14	特定对象公证减、免费服务	符合条件当事人	对城市低保人员、农村“五保”人员、无固定生活来源的重度残疾人申办公证予以减收或免收公证费，提供无障碍、预约等服务。	其他
15	遗嘱公证减、免费服务	符合条件当事人	对80周岁以上老人首次办理遗嘱公证实施免费服务，对70周岁至80周岁老年人首次办理遗嘱公证实施减半收费服务。对行动不便的70周岁以上老人可以提供预约和上门服务。对符合条件的当事人提供公证遗嘱免费查询服务。	其他
16	村（居）法律顾问指引	社会公众	提供村（居）法律顾问业务指引服务，提供法律顾问联系信息查询等服务。	指引
17	司法鉴定业务指引	社会公众	提供司法鉴定业务指引服务。	指引
18	仲裁业务指引	社会公众	提供仲裁业务指引服务。	指引
19	国家法律职业资格考试政策咨询	社会公众	提供国家法律职业资格考试相关信息和政策咨询解答服务。	咨询、查询
20	法律服务信息咨询	社会公众	提供法律服务机构、法律服务人员信息服务事项办事指南，以及公共法律服务业务进展查询服务。	咨询、查询
21	法治文化阵地指引	社会公众	建立辖区内法治文化阵地分布图，提供各类以法治为主题的广场、公园、场馆、长廊、街区、宣传栏等社会主义法治文化阵地的位置信息指引服务。制作、发布普法公益广告、法治栏目剧、动漫、曲艺、书画、舞蹈、微视频、微电影等社会主义法治文化作品。	指引

表A.2 区（县）公共法律服务中心服务事项清单（续）

序号	服务项目	服务对象	服务内容及标准	服务方式
22	法治宣传教育	社会公众	依托“法润江苏”普法平台等新媒体矩阵，定期发布与群众密切相关的法律法规，及时更新普法依法治理动态信息，设立“法律知识库”“法律案例库”等，提供在线法律法规查询和典型案例索引服务；依托各级公共法律服务中心，编印普法工作指南和法治宣传教育读本，提供线下法律法规查询和解读服务。全面落实“谁执法谁普法”普法责任制，深化宪法法律进农村、进社区、进校园、进机关、进军营、进企业、进网络的“七进”等主题活动，开展形式多样的经常性法治宣传教育。	其他

A.3 街道(乡镇)公共法律服务中心服务事项

表A.3给出了街道（乡镇）公共法律服务中心服务事项清单。

表A.3 街道（乡镇）公共法律服务中心服务事项清单

序号	服务项目	服务对象	服务内容及标准	服务方式
1	立法民意征集	社会公众	根据年度立法工作计划，选取适合的立法项目，通过立法民意直通车征集社会公众对涉及民生的地方立法草案的意见建议。	意见征集反馈
2	安置帮教业务指引	安置帮教对象	解答安置帮教政策，指导符合规定的安置帮教对象向相关部门申请社会救助、社会保险、职业技能培训等帮扶救助。	指引
3	普通民事纠纷调解服务	纠纷当事人	免费提供民事纠纷调解服务，免费制作调解书或口头调解协议；根据当事人需要，免费提供法律法规咨询服务。	办证、办事
4	法律咨询	社会公众	解答基本法律问题、导引相关服务、提供专业法律意见。	咨询、查询
5	法律援助辅助服务	社会公众	协助、引导、接收法律援助申请；协助开展潜在对象排查、法律援助申请核查和满意度调查；收集反映法律援助需求等。	其他
6	法律援助业务宣传	社会公众	公示法律援助机构主要职能，法律援助条件、范围、申请材料目录，法律援助工作流程，工作时间、联系和监督方式、接待人员信息等；开展法律援助宣传。	其他
7	公证咨询	社会公众	解答基本公证问题、导引相关服务。	咨询、查询
8	远程公证办理	社会公众	声明、委托、婚姻状况等17项公证业务的线上办理。（乡镇公共法律服务中心和主城区距离公证机构较远的公共法律服务中心）	办证、办事
9	村（居）法律顾问指引	社会公众	提供村（居）法律顾问业务指引服务，提供法律顾问联系信息查询等服务。	指引

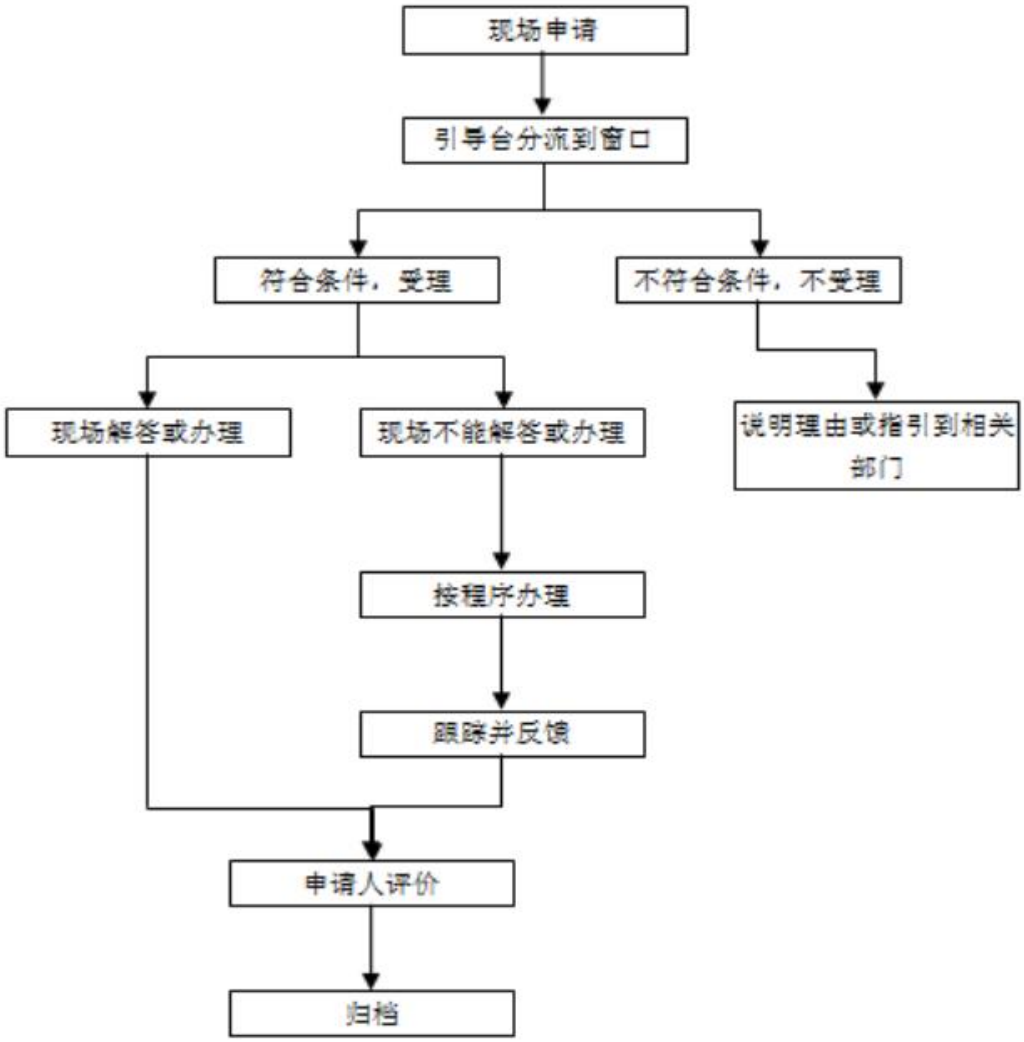
表A.3　街道(乡镇)公共法律服务中心服务事项清单（续）

序号	服务项目	服务对象	服务内容及标准	服务方式
10	司法鉴定业务指引	社会公众	提供司法鉴定业务指引服务。	指引
11	仲裁业务指引	社会公众	提供仲裁业务指引服务。	指引
12	国家法律职业资格考试政策咨询	社会公众	提供国家法律职业资格考试相关信息和政策咨询解答服务。	咨询、查询
13	法律服务信息咨询	社会公众	提供法律服务机构、法律服务人员信息服务事项办事指南，以及公共法律服务业务进展查询服务。	咨询、查询
14	法治文化阵地指引	社会公众	建立辖区内法治文化阵地分布图，提供各类以法治为主题的广场、公园、场馆、长廊、街区、宣传栏等社会主义法治文化阵地的位置信息指引服务。制作、发布普法公益广告、法治栏目剧、动漫、曲艺、书画、舞蹈、微视频、微电影等社会主义法治文化作品。	指引
15	法治宣传教育	社会公众	依托“法润江苏”普法平台等新媒体矩阵，定期发布与群众密切相关的法律法规，及时更新普法依法治理动态信息，设立“法律知识库”“法律案例库”等，提供在线法律法规查询和典型案例索引服务；依托各级公共法律服务中心，编印普法工作指南和法治宣传教育读本，提供线下法律法规查询和解读服务。全面落实“谁执法谁普法”普法责任制，深化宪法法律进农村、进社区、进校园、进机关、进军营、进企业、进网络的“七进”等主题活动，开展形式多样的经常性法治宣传教育。	其他

附 录 B
（资料性）
三大平台服务流程

B.1 实体平台服务流程

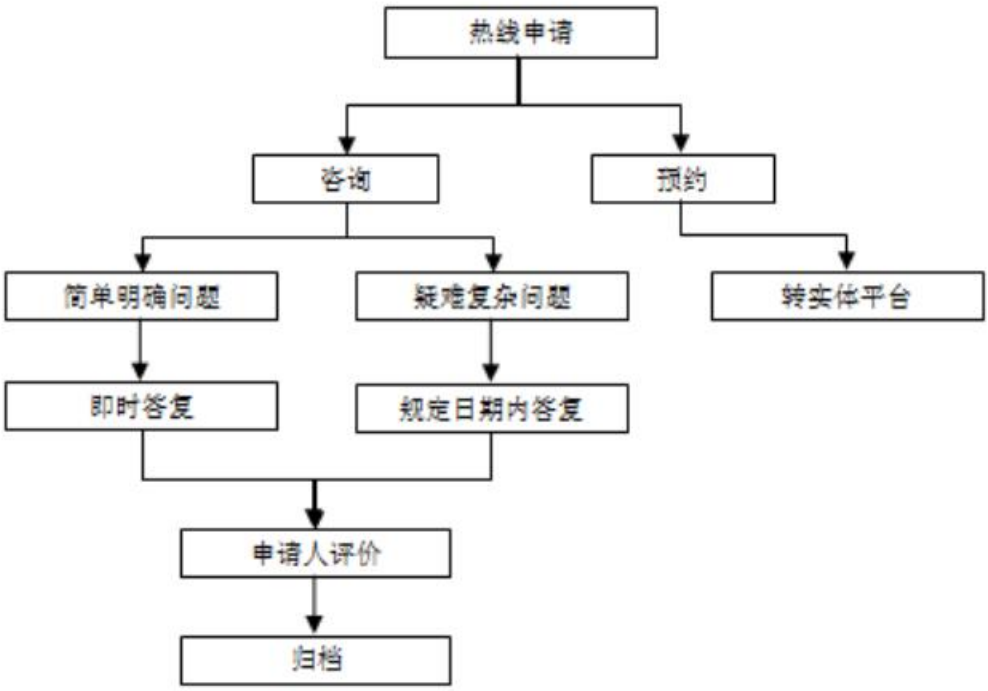
图B.1给出了实体平台服务流程。



图B.1 实体平台服务流程图

B.2 热线平台服务流程

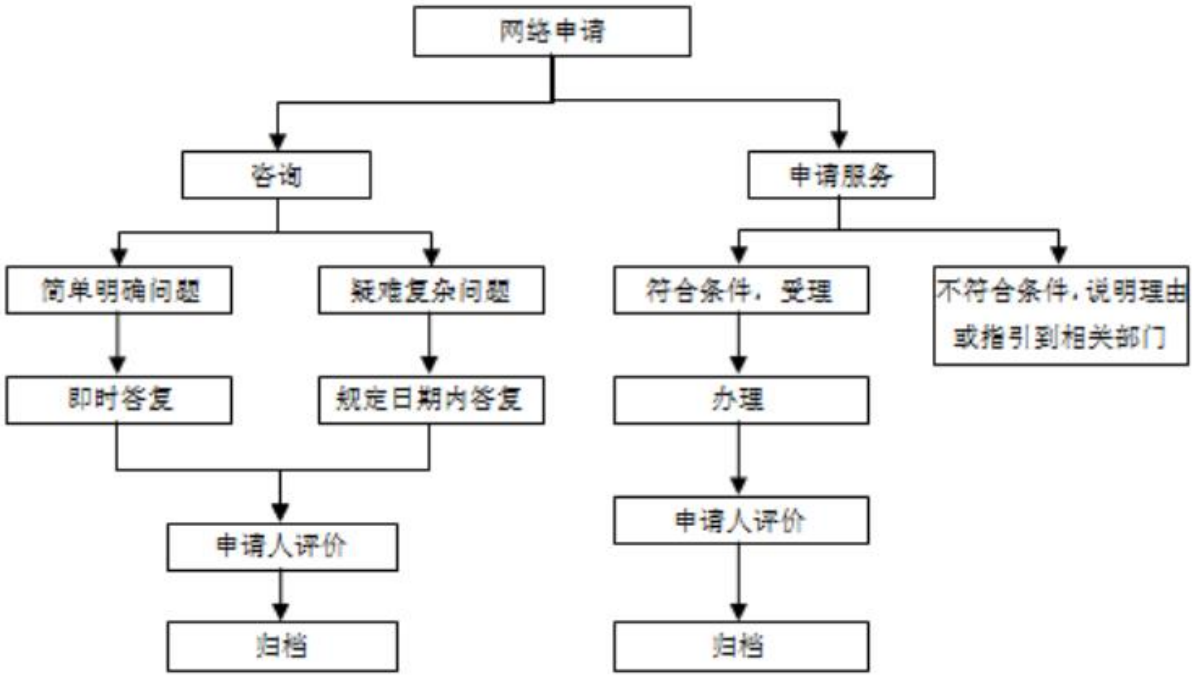
图B.2给出了热线平台服务流程。



图B.2 热线平台服务流程图

B.3 网络平台服务流程

图B.3给出了网络平台服务流程。



图B.3 网络平台服务流程图