

嵊泗县人民政府办公室文件

嵊政办发〔2024〕9号

嵊泗县人民政府办公室关于印发 嵊泗县“15分钟公共法律服务圈” 建设实施方案的通知

各乡镇人民政府，县政府直属各单位：

《嵊泗县“15分钟公共法律服务圈”建设实施方案》已经县政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

嵊泗县人民政府办公室

2024年3月18日

（此件公开发布）

嵊泗县“15分钟公共法律服务圈” 建设实施方案

为深化覆盖城乡、普惠均等、便捷高效、智能精准的现代公共法律服务体系建设，贯彻落实省司法厅《浙江省“15分钟公共法律服务圈”建设试点工作方案》《支持嵊泗走海岛县法治建设高质量发展特色之路若干政策措施》以及全市公共服务一体化工作相关要求，结合实际情况，现制定本县建设实施方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，聚焦共同富裕示范区建设和法治中国示范区建设的目标，不断满足人民群众对高品质生活的向往和对公共法律服务的需求，以数字赋能、制度创新为动力，强化资源要素统筹调配，不断完善公共法律服务供给体系，优化服务供给方式，提高人民群众获得感、幸福感和安全感。

二、建设目标

（一）服务集成目标。一是设施集成。根据我县实际情况，实行全域步行“15分钟公共法律服务圈”，圈内配置集成公共法律服务中心（站点）、线上线下融合服务指引牌、公共法律服务自助终端设备等各类公共法律服务设施。二是产品集成。集成律师、公证、司法鉴定、仲裁、调解、法律援助、基层法律服务、法治宣传教育、行政复议等服务产品。三是力量集成。

建立律师、东海渔嫂人民调解员、党员志愿者、普法志愿者等公共法律服务志愿者库，完善准入、管理、退出、跨地区统筹调配机制，集成服务力量。

（二）均衡可及目标。按照省司法厅构建公共法律服务资源一体化空间治理地图的相关要求，对公共法律服务设施进行经纬度标注，推动各类公共法律服务资源在全域步行 15 分钟范围内不断趋于均衡可及。

（三）质效评价目标。到 2024 年底，100%的村（社区）建成嵊泗县全域步行“15 分钟公共法律服务圈”，人民群众对“15 分钟公共法律服务圈”的满意率达 80%。优化已建成的公共法律服务设施，推动村（社区）建成率和人民群众满意率逐年提升。到 2026 年底，人民群众对“15 分钟公共法律服务圈”的满意率达到 90%以上。

三、工作原则

（一）坚持服务人民。坚持以人民为中心的发展理念，把全域步行“15 分钟公共法律服务圈”建设成海岛群众普遍欢迎的“金名片”，成为建设法治浙江、法治政府、法治社会的“助力器”。

（二）坚持一体统筹。将省级顶层设计和嵊泗海岛特色紧密结合，推进公共法律服务资源融合集成、统筹调配、集约利用、一体服务。

（三）坚持因地制宜。综合考虑各乡镇人口数量、海岛交通、经济基础、辐射范围等因素，合理选取全域步行“15 分钟

公共法律服务圈”建设地点，因地制宜配置公共服务设施，确保布局协调、功能齐全。

四、建设内容

（一）夯实公共法律服务平台基础设施。

1.推进实体平台一体服务。

（1）建立县乡村公共法律服务一体化供给机制。针对企业和群众的实际需求，不断推进律师、村（社区）法律顾问、公证、法律援助、人民调解、司法所、法治宣传、行政复议等各项服务。提升公共法律服务质效，通过量化律师万人比、每10万人提供法律援助数量等均衡可及指数，不断优化服务供给。创新公共法律服务载体，深化新时代海上“枫桥经验”，构建海陆协同的公共法律服务机制。开展“离岛律光”“法治方舟”“民宿合规”“法护银龄”等特色法律服务活动，组织律所、律师广泛开展法治体检、法律咨询、普法宣传等活动，提升法律服务质效。（责任部门：县司法局、各乡镇、各村（社区））

（2）增加公共法律服务和法治宣传元素。推动多要素聚集的公共法律服务、法治文化阵地和公民法治素养观测点建设，在各部门公共服务设施周边融入公共法律服务和法治宣传元素，将15分钟公共法律服务与法治主题宣传活动相结合，并列入普法责任清单有力推进。（责任部门：县司法局、县综合行政执法局）

（3）开拓具有海洋特色公共法律服务。针对滩浒等偏远海岛，打造“航行的司法所”，定期定时定人开展服务活动。针

对海上养殖生产和海上渔船作业，积极发挥“海上牧场”调委会功能，培育海上“法律明白人”，发挥人民调解船积极作用；在渔船上设置二维码服务牌，实现一码（二维码）一号（渔船号）全覆盖。针对海岛旅游特点，推出海岛公共法律服务+景区+民宿+交通等1+N巡回公共法律服务点。（责任部门：县司法局、县交通运输局、县文广旅体局、县海洋经济发展局）

2.推进热线平台一体服务。确保12348热线接通率90%以上、满意率96%以上。完善12348公共法律服务热线与12345政务服务热线双号并行、对接衔接机制，确保12345热线转接接通率95%以上。公布村（社区）法律顾问联系方式，确保顾问在接到村（社区）具体法律服务需求后，1个工作日内予以处理，服务到位。开通渔船法律咨询热线，免费提供渔业法务咨询，提升海上救助公共服务的能力和水平。（责任部门：县司法局、县海洋经济发展局、电信嵊泗分公司）

3.推进网络平台一体服务。

（1）持续推进浙里办公公共法律服务专区贯通应用。整合司法行政服务资源，不断加强现代公共法律服务“一站式”云平台的服务供给质效。（责任部门：县司法局）

（2）丰富在线服务产品。集合我县在线法律服务品牌，丰富“法治嵊泗”“嵊泗公安”微信公众号、“嵊小渔”抖音号等在线法治服务，满足个性化公共法律服务需求，扩大服务覆盖面。在法治宣传教育阵地、法治文化公园、广场等人群聚集处配备集成服务二维码。（责任部门：县委宣传部、县公安局、

县司法局)

(3) 满足群众对“24小时公共法律服务”人工智能终端设备的需求。在村(社区)、法治宣传教育阵地、法治文化公园、广场、码头、车站、菜场、医院、景区、渔船等公共场所配备“24小时公共法律服务”人工智能终端设备及服务二维码。(责任部门:县司法局、县财政局、县交通运输局、县文广旅体局、县卫生健康局、县市场监管局、县海洋经济发展局、县旅投公司、各乡镇、各村(社区))

4.推进“三大平台”一体融合服务。

(1) 推行实体、热线、网络“一端发起、三台响应”，提供线下指引、线上申请、融合服务。打造法律服务点单“一窗受理”“一网通办”“一线接听”，线上60秒快速响应，线下“15分钟可达”，为群众实时提供婚姻、劳动、借贷、交通、工伤、房产等20多个领域的法律服务。持续在全县范围内开展法律援助“六进”活动，提高法律援助民生工程社会影响力。融入民生服务综合体、“幸福驿家”建设，满足离岛居民法律服务需求。(责任部门:县民政局、县司法局、洋山镇人民政府)

(2) 积极推进涉企增值化法治服务。嵊泗县公共法律服务中心及县政务服务中心企业综合服务中心打造涉企增值化“法治服务板块”，建立涉企增值化服务专区，为企业提供一站式法律服务。结合结对共建活动，发挥省内规模律师事务所专业集成服务优势，为我县中小企业提供优质法律服务。推行乡镇

行政复议基层联系点全覆盖，延伸“全域通收”模式基层触角，推动行政复议案件全过程网上办理。（责任部门：县司法局、县财政局、县政务服务办、县工商联）

（3）推进浙里办公法律服务专区村（社区）普及率。按全县公共服务一体化方案，通过智能终端设备、服务指引牌，推进浙里办公法律服务专区村（社区）普及率在2024年年底达到100%，对引导群众使用设备普及率高的村（社区）给予一定补助。（责任部门：县司法局、县财政局、各乡镇、各村（社区））

（二）完成省公共法律服务资源一体化空间治理地图构建任务。

5.构建平台资源治理地图。按省统建平台要求，将公共法律服务中心（站点）、智能终端设备、线上线下融合服务指引牌等3类平台设施资源标注经纬度、上传现场照片，形成嵊泗可视化地图点位。（责任部门：县司法局）

6.构建业务资源治理地图。将律师、公证、调解、法律援助、基层法律服务、法治宣传教育、行政复议等各类业务资源纳入省一体化空间治理地图，不断完善“全业务、全时空”的公共法律服务网络。（责任部门：县司法局）

7.融入“15分钟公共服务圈”治理地图。根据《浙江省“15分钟公共法律服务圈”均衡可及优质指数算法》，汇总嵊泗县全域步行“15分钟公共法律服务圈”数据并上报市司法局，与发展改革部门“15分钟公共服务圈”空间治理地图、人口、地

域面积等数据模型对接联动，推动公共法律服务设施、资源更加均衡可及。（责任部门：县发改局、县司法局）

（三）拓展线上线下融合服务领域。

8.拓展咨询类法律服务。在做好来访法律咨询接待解答基础上，普及12348热线、网上留言、在线即时、视频语音、智能情景等法律咨询服务。（责任部门：县司法局）

9.拓展查询类法律服务。加强法律服务机构人员查询、长三角法律服务查询、法律文书查询、赔偿计算、证照查询、法务地图等服务，做好服务指引工作。（责任部门：县司法局）

10.拓展办事类法律服务。推广纠纷调解、法律援助、行政复议等在线申请事项。优化公证在线预约和申办机制，拓展我县公证联络点，打通服务群众“最后一公里”，进一步满足偏远海岛群众对公证的需求。（责任部门：县司法局）

11.拓展普法类法律服务。开展普法宣传教育工作，推动多要素聚集的公共法律服务和法治文化阵地建设，拓展普法类法律服务。加强领导干部、青少年以及其他社会公众的法治宣传教育。深化县网络普法基地，推进公民法治素养提升工程。开展法治建设满意度宣传活动，不断提升群众知晓率和满意度。

（责任部门：县司法局、县委宣传部（县委网信办）、县融媒体中心）

12.拓展“一件事”法律服务。将公共法律服务拓展到企业法治体检、产业合规辅导、行政合法性审查等各领域各事项，提供“一件事”集成解决方案。（责任部门：县司法局、县政

务服务办)

(四) 提升跨层级“一体化”服务质效。

13.实行值班定位打卡制度。指导当日在实体平台值班的法律服务人员、公共法律服务志愿者，到浙里办定位打卡签到，一图监控各地值班情况。(责任部门：县司法局)

14.实行群众法律需求“一站式”收集制度。对群众和企业通过实体、热线等平台提出的法律服务需求，当场难以解决的，各地相关法律服务人员、志愿者通过浙里办录入需求工单，进入网络平台“一体化”流转。(责任部门：县司法局)

15.实行法律需求工单“一体化”办理制度。公共法律服务需求工单实行县乡村“一体化”通转通办机制。公共法律服务工作人员通过浙政钉公共法律服务协同应用开展工单流转，以法律咨询抢单、法律服务派单形式落实法律服务人员或志愿者承接服务，真正实现跨层级、跨业务“一体化”办理，有效回应群众和企业的法律服务需求。(责任部门：县司法局)

16.加强公共法律服务质量监督评价。对咨询、预约、申办、工单等服务进行全过程实时监管，完善服务满意度“一事一评”、服务质量抽查监督、服务数据指标晾晒、服务异常预警督办等全流程闭环机制，提高公共法律服务“一体化”办理质效。(责任部门：县司法局)

五、实施步骤

(一)启动实施阶段(2023年12月底前)。建立运行机制，全面推动我县全域步行“15分钟公共法律服务圈”建设工作。

制定贯彻实施方案，明确责任分工，确保各项建设工作落到实处。

（二）挂图作战阶段（2024年1—5月）。根据省市工作任务清单平台基础设施、数字化空间治理地图、线上线下融合服务、跨层级一体化服务、公共法律服务指数评价五大项任务，做好具体任务分解。

（三）总结推广阶段（2024年6月底前）。充分发挥各类媒体导向作用，多形式、多层次、多渠道报道和宣传此项工作。全域步行“15分钟公共法律服务圈”基本建成，县司法局要积极创新载体，完善工作机制，形成总结报告上报。

（四）宣传普及阶段（2026年底前）。各相关单位结合自身工作进一步注重宣传发动，引导群众广泛参与，持续提升群众对公共法律服务和产品的知晓度、首选率和有效使用率，持续扩大示范引领效应。到2026年底，人民群众对“15分钟公共法律服务圈”的满意率达到90%以上。

附件：嵊泗县“15分钟公共法律服务圈”建设工作任务清单

附件

嵊泗县“15分钟公共法律服务圈”建设工作任务清单

序号	任务类别	任务内容		责任分工 (排名先为牵头部门)	完成时限
1	夯实公共法律服务平台基础设施	推进实体平台 一体服务	建立县乡村公共法律服务一体化供给机制	县司法局、各乡镇、各村（社区）	2024年5月
			增加公共法律服务和法治宣传元素	县司法局、县综合行政执法局	2024年12月
			开拓具有海洋特色公共法律服务	县司法局、县交通运输局、县文广旅体局、县海洋经济发展局	2024年12月
2		推进热线平台一体服务	县司法局、县海洋经济发展局、电信嵊泗分公司	2024年12月	
3		推进网络平台 一体服务	持续推进浙里办公公共法律服务专区贯通应用	县司法局	2024年12月
			丰富在线服务品牌	县委宣传部、县公安局、县司法局	2024年12月

			满足群众对“24小时公共法律服务”人工智能终端设备的需求	县司法局、县财政局、县交通运输局、县文广旅体局、县卫生健康局、县市场监管局、县海洋经济发展局、县旅投公司、各乡镇、各村(社区)	2024年12月
4		推进“三大平台”一体融合服务	推行实体、热线、网络“一端发起、三台响应”，提供线下指引、线上申请、融合服务	县民政局、县司法局、洋山镇人民政府	2024年12月
			积极推进涉企增值化法治服务	县司法局、县财政局、县政务服务中心、县工商联	2024年12月
			推进浙里办公共法律服务专区村(社区)普及率	县司法局、县财政局、各乡镇、各村(社区)	2024年12月
5	完成省公共法律服务资源一体化空间治理地图构建任务	构建平台资源治理地图	县司法局	2024年2月	
6		构建业务资源治理地图	县司法局	2024年2月	
7		融入“15分钟公共服务圈”治理地图	县司法局、县发改局	2024年3月	
8	拓展线上线下融合服务领域	拓展咨询类法律服务	县司法局	2024年12月	
9		拓展查询类法律服务	县司法局	2024年12月	

抄送：县委各部门，人大常委会、县政协办公室，县法院，县检察院，县人武部，省、市属在嵊单位。

嵊泗县人民政府办公室

2024年3月21日印发
