

以法为媒,衢州全力打造“15分钟公共法律服务圈”。围绕公共法律服务“有形覆盖、有效覆盖、有感覆盖、有声覆盖”的目标,集成全市各类法律服务资源,通过数字赋能,打造线上线下融合闭环、市县乡村一体化服务的公共法律服务体系,让公共法律服务覆盖城乡、便捷高效、均等普惠、智能精准。

“15分钟公共法律服务圈”是如何服务群众的?它带来了哪些改变?连日来,记者走进社区、乡村,亲身感受“15分钟公共法律服务圈”带给群众的获得感、幸福感。



法律顾问在村中调解合同纠纷。



工作人员在农贸市场调解交易纠纷。



市民在使用“机器人律师”。



农村“15分钟公共法律服务圈”点位。



律师为农村老人提供法律援助。

覆盖城乡 便捷高效 均等普惠 智能精准

「15分钟公共法律服务圈」可感可知可及

记者 徐敏 通讯员 郑雅婷

本版图片均由受访者提供

管用实用 赢得群众好口碑

“我家久拖47年的房屋纠纷得以解决,得益于‘15分钟公共法律服务圈’。”近日,开化县村头镇牙田村村民胡某相告,他通过扫描村务公开栏里的“15分钟公共法律服务圈”地图二维码,很快找到公共法律服务站和法律顾问,最终成功化解自家房屋纠纷。

47年前,胡某的父亲因宅基地置换一事,与村集体产生纠纷,多年来一直未能得到有效化解。今年3月,面对该起年久疑难纠纷,村干部引导胡某尝试扫描“15分钟公共法律服务圈”地图二维码,寻求专业的法律帮助。

“我用手机扫了二维码,很快跳出‘15分钟公共法律服务圈’公益服务队地址导航图,真的实用又管用。”当天,胡某就联系上了“15分钟公共法律服务圈”公益服务队的法律顾问,并向其递交了各项证据材料。在各方共同努力下,经过近4个月的走访、取证、调解,胡某最终拿到了迟了47年的房屋纠纷赔偿款。

无独有偶,因工伤致残索赔无望的常山县球川镇杨家村村民朱某,无助之时看到村委会门口

张贴的“15分钟公共法律服务”线上线下融合指引牌,他抱着试试看的心态,走进村委会办公室。村干部了解具体情况后,引导朱某通过扫描“15分钟公共法律服务圈”地图二维码,联系到了常山县法律援助中心。一个月后,该起工伤赔偿案件得到圆满解决。“‘15分钟公共法律服务圈’捍卫了我的合法权益。”朱某由衷说道。

据了解,“15分钟公共法律服务圈”具体以城区步行15分钟、乡村骑行15分钟、偏远山区车程15分钟为服务半径,整合公共法律服务中心、基层法律服务所、公证机构、司法鉴定机构、仲裁机构、调解组织、法律援助机构等服务资源,将公共法律服务延伸至村社、开发区、商圈等。

“15分钟即达,我们致力于为群众打造‘家门口的法律顾问’。”衢州市司法局公共服务管理处处长潘燕军介绍,为便于群众就近、快捷查询公共法律服务机构和从业人员,相关部门专门设置了“15分钟公共法律服务圈”地图二维码,张贴在村(社区)公告栏、文化广场等人流密集位置,只要用手机扫一扫,就能“一键导航”至附近的法律服务站点。

智能便捷 法律服务更“贴心”

法律咨询可以不用找律师,机器人就能搞定!前不久,柯城区白云街道白云社区公共法律服务中心来了一位“新员工”——公共法律服务人工智能自助机。只需动动手指,在屏幕上轻点几下,市民就能获得集咨询、查询、申请、办理于一体的信息化、网络化、全过程法律服务。“轻轻松松就找到了合同模板,还可以免费下载打印,太方便了。”9月24日,前来咨询房屋租赁相关问题的张先生对人工智能自助机连连点赞。

公共法律服务人工智能自助机,也受到了衢江区新农都商户们的欢迎和赞扬。“这台机器功能相当强大,法律文书模板很齐全,还能计算出相关数据。”衢江区新农都公共法律服务中心相关负责人朱文表示,每天都有商户来向“机器人律师”咨询相关法律问题,“只要动动手指,就能做个法律‘明白人’。”

记者现场点开公共法律服务人工智能自助机,按提示进入智能咨询页面,进行现场语音提问。“消费者购买的商品或服务存在质量问题如何处理?”话音刚落,屏幕马上就给出了问题处理的法律流程、注意事项,以及相关法律法规等。

记者了解到,公共法律服务人工智能自助机

主要包括视频咨询、智能文书、赔偿计算、法律援助申请等模块,可现场视频连线律师或语音留言咨询,可扫描二维码下载相应文书,还可根据使用者提供的情况,智能计算交通事故赔偿款、工伤赔偿款等,以及预约公证、鉴定、调解等法律服务,一站式解决群众基础性法律问题。

近年来,我市深入推进公共法律服务实体平台、热线平台和网络平台三大平台有机融合,健全完善覆盖城乡、保障有力、运行高效、惠及全民的现代化公共法律服务体系。截至目前,全市共配置公共法律服务人工智能自助机120台,提供各类法律服务25395次。

据悉,公共法律服务人工智能自助机依托人工智能、大数据、互联网等技术,整合了全省“12348”所有面向公众的法律服务内容,线上线下24小时全天候全业务运转,让“网上办、掌上办、自助办、预约办”成为公共法律服务的新常态,实现了公共法律服务“最多跑一次”和“一次也不跑”。

公共法律服务人工智能自助机更好地打破了维权需求壁垒和偏远山村信息弱势,以网格化、数字化、精准化推动法律援助“全时空服务”,拓宽了法律省际援助合作的“援”半径。

让法律服务可感可知触手可及

公共法律服务站点的加速布局,也为群众“遇事找法、解决问题用法”提供了坚强支撑。

今年7月8日,我市召开“15分钟公共法律服务圈建设”新闻发布会,发布了一系列利企惠民措施,全力推动公共法律服务可感可知、触手可及。

从城市到乡村、从商圈到企业和开发区,作为全省先行先试地区,衢州已基本建成一个覆盖城乡、便捷高效、均等普惠、智能精准的“15分钟公共法律服务圈”。截至目前,全市累计落地公共法律服务站点2608个,为群众提供法律服务7.5万余次。

在服务网络多维化方面,衢州通过构建“1+4+N”法律服务网络,开展窗口服务、电话咨询、视频咨询、网络咨询4项服务,形成“线上线下并行、实体网络同步、前端后端联动”的公共法律服务一体化平台格局,用好1个线上平台,夯实市县乡村4级线下站点,实现异地资源本地用。

在聚焦法律咨询、法律援助、纠纷化解等基本公共法律服务的同时,我市率先在全省发布市级地方标准《公共法律服务志愿者管理规范》,有效规范化开展志愿者线上接单、工单承办流程、积分制度运营等工作,实现专兼职力量统合。

与此同时,全市各级相关部门和各县(市、区)也不断创新“自选动作”,做好增值服务,让群众寻

求法律服务“只进一扇门”“最多跑一地”。

公安部门全力构建“115+7+N”涉企护航服务体系,全量归集为企业服务职能9大项、具体涉企事项172项,高效运行“一台一线七直通”运行模式,为企业提供全警种业务审批、全要素监测保障、全链条闭环管理的优质法律服务;江山市以回应人民群众对公共法律服务的新需求、新期待为主线,全面实施基层法律服务“积分通兑”机制,融合共建“积分加油站”482家,撬动更加便捷高效、均等普惠的法律服务供给;柯城区以争创一流营商环境为目标,以制造业全链条法律服务为重点,构建“1+3+N”法律服务体系,切实保障企业与员工的合法权益……

“全力打造‘15分钟公共法律服务圈’,是对‘法治为民’理念的积极回应和生动阐释。只有扎根基层、贴近百姓,才能让人民群众了解、知晓公共法律服务,遇到纠纷或者烦心事,首选通过法律途径解决。”市司法局相关负责人表示,将进一步集成法律服务力量、延伸法律服务触角,推广行之有效的经验,真正把“15分钟公共法律服务圈”打造成衢州“金名片”,不断提升群众获得感、幸福感、安全感。

15分钟即达,可感可知、触手可及的公共法律服务的未来,让人充满期待。