

ICS 03.160
CCS A 90

DB 6101

西 安 市 地 方 标 准

DB 6101/T 3218—2025

公共法律服务实体平台管理服务要求

2025 - 01 - 02 发布

2025 - 02 - 02 实施

西安市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 机构职责和制度要求	1
5.1 机构设置及职责	2
5.2 工作制度	3
6 服务场所	4
6.1 名称标识	4
6.2 基础设施	5
7 工作人员	5
8 工作内容及方式	5
8.1 工作内容	5
8.2 工作方式	6
9 服务	6
9.1 目标要求	6
9.2 服务要求	6
10 投诉监督	7
11 评价	7
11.1 服务质量测评	7
11.2 验证	7
11.3 评价结果应用	7
附录 A（资料性） 实体平台归档台账	9
A.1 公共法律服务来访登记表	9
A.2 法律咨询登记表	10
A.3 村（居）法律顾问工作登记表	11
A.4 群众投诉登记表	12
参考文献	13

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。

本文件由西安市司法局提出并归口。

本文件起草单位：西安市法律援助中心、莲湖区司法局、莲湖区司法局北院门司法所、西北政法大学、陕西警察学院。

本文件主要起草人：徐征、李梅、张永林、陈博宁、朱继萍、乔巴生、杨静、斯琴、付鉴宇、雷苗苗、卫燕茹、杨昆鹏、李美荣、王阳、韦赛虎、王天、梁远、代良琼、刘健。

本文件由西安市法律援助中心负责解释。

本文件首次发布。

本文件在实施过程中如有疑问或建议，请将咨询或修改建议等信息反馈至下列单位：

单位：西安市法律援助中心

地址：西安市莲湖区二府街22号

电话：029-62581063/87250420

邮编：710003

公共法律服务实体平台管理服务要求

1 范围

本文件规定了公共法律服务实体平台（以下简称实体平台）的基本要求、机构职责和制度要求、服务场所、工作人员、工作内容及方式、服务、投诉监督、评价的要求。

本文件适用于公共法律服务实体平台管理服务。

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—2017 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—2017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

由司法行政机关统筹提供，是满足社会公共需求，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。

[来源：SF/T 0013—2017，3.1.2]

3.2

公共法律服务实体平台

汇聚专业法律服务资源，提供法律咨询、法治宣传、法律援助、纠纷调解，以及有关法律服务需求事项的咨询、指引、办理的综合性服务平台。

4 基本要求

- 4.1 实体平台管理服务应满足“全面覆盖、功能完备、便捷高效、均等普惠”的原则。
- 4.2 实体平台应提供法律咨询、法律援助、纠纷调解、公证等法律服务。
- 4.3 实体平台应满足便民、标识醒目、基础设施齐全的服务要求。
- 4.4 实体平台工作人员应具备较高的政治素质、职业道德和专业能力。
- 4.5 实体平台应满足群众多元法律服务需求。
- 4.6 实体平台应提供及时、规范、高效、便捷的专业法律服务。
- 4.7 实体平台应确保服务对象满意率达到要求。

5 机构职责和制度要求

5.1 机构设置及职责

5.1.1 机构设置

5.1.1.1 应根据公共法律服务实际需要，设立多级实体平台，上级实体平台指导下级实体平台公共法律服务工作。

5.1.1.2 市级应设立公共法律服务中心，可独立设置，也可依托司法行政机关、政务服务（中心）大厅、综合治理中心、法律援助机构设置。

5.1.1.3 区（县）级应设立公共法律服务中心，可独立设置，也可依托司法行政机关、政务服务（中心）大厅、综合治理中心、法律援助机构、社会治理中心设置。

5.1.1.4 镇街应设立公共法律服务工作站，可独立设置，也可依托镇（街）人民政府（办事处）、司法所、便民服务中心设置。

5.1.1.5 村（社区）应设立公共法律服务工作室，可独立设置，也可依托村（社区）村民（居民）委员会、人民调解委员会、警务室、党群服务中心或村（社区）便民服务站设置。

5.1.2 机构职责

5.1.2.1 公共法律服务中心

公共法律服务中心的职责为：

- 接待现场来访，解答法律咨询；
- 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；
- 解答人民调解业务咨询，受理、指派、分流和协调处理人民调解案件，做好矛盾纠纷化解工作；
- 提供专业调解服务，结合实际提供公证、司法鉴定等法律服务，引导律师开展诉讼代理等法律服务业务；
- 组织公共法律服务志愿者开展法律援助志愿服务工作；
- 开展法治宣传教育和各种形式的法治文化活动；
- 接待、解答司法行政其他相关业务咨询，引导相关服务；
- 负责辖区公共法律服务平台业务指导工作；
- 接受有关公共法律服务的投诉、意见和建议；
- 完成上级交办的其他法律服务工作。

5.1.2.2 公共法律服务工作站

公共法律服务工作站的职责为：

- 提供法律咨询；
- 提供法律援助、律师、公证、基层法律服务、司法鉴定等服务引导；
- 组织开展人民调解工作、法治宣传教育；
- 组织协调社区（村）公共法律服务工作室工作；
- 完成上级交办的其他法律服务工作。

5.1.2.3 公共法律服务工作室

公共法律服务工作室的职责为：

- 提供法律咨询；
- 协助群众申请法律援助，可以引导群众自愿选择接受有偿法律服务委托；

- 定期举办法治讲座，发放法治宣传资料，宣传与日常生活相关的法律法规、政策；
- 参与村（社区）人民调解委员会主持的矛盾纠纷调处工作；
- 组织村（居）法律顾问为村（居）民提供法律服务。

5.1.3 岗位设置

5.1.3.1 公共法律服务中心

公共法律服务中心应设置的岗位包括但不限于：

- 综合服务岗；
- 法律咨询岗；
- 法律援助岗；
- 公证服务岗；
- 志愿服务岗；
- 人民调解服务岗。

5.1.3.2 公共法律服务工作站

公共法律服务工作站应设置的岗位包括但不限于：

- 综合服务岗；
- 法律咨询岗；
- 法律援助岗；
- 人民调解服务岗。

5.1.3.3 公共法律服务工作室

公共法律服务工作室应设置的岗位包括但不限于：

- 法律咨询岗；
- 法律援助岗；
- 人民调解服务岗；
- 村（居）法律顾问岗。

5.1.4 岗位职责

- 5.1.4.1 综合服务岗负责协调公共法律服务资源，监督指导标准化服务，接受群众投诉和意见建议，协调解决公共法律服务疑难事项。
- 5.1.4.2 法律咨询岗负责为群众提供法律咨询服务。
- 5.1.4.3 法律援助岗负责法律援助申请受理、审查、指派工作。
- 5.1.4.4 公证服务岗负责接受公证咨询、受理公证业务工作。
- 5.1.4.5 志愿服务岗自愿无偿为公共法律服务对象提供法治宣传、法律咨询、矛盾纠纷调解、心理疏导等非诉讼法律服务。
- 5.1.4.6 人民调解服务岗负责人民调解事项的申请审查、受理、办理工作。
- 5.1.4.7 村（居）法律顾问岗为村（社区）提供法律咨询、警示教育、合规性辅导、合法性审查、法律顾问调解、合规监测等非诉讼法律服务。

5.2 工作制度

5.2.1 岗位责任制

应按照职责明确、权责一致的原则，各级实体平台明确规定所设置工作岗位的责任。

5.2.2 信息公开制

实体平台应将服务时间、服务范围、服务流程、所需资料、工作人员信息、投诉举报电话以各种形式予以公布，方便人民群众了解公共法律服务事项。

5.2.3 首问负责制

最先接待服务对象的工作人员作为该接待事项的第一责任人，并在接待台帐上签字注明。对于未处理完的事项应与相关人员做好交接，并告知服务对象。

5.2.4 一次性告知制

对于服务对象所需的法律服务，应一次性告知相关法律服务的依据、时效、程序、所需的全部材料；不符合有关规定或主要证据材料缺失，不能提供法律服务的，应说明理由。

5.2.5 限时办结制

服务对象到实体平台办理法律服务相关事项，在符合有关规定、相关资料齐全的前提下，各实体平台应在规定或承诺的时限内完成相应的服务。

5.2.6 服务承诺制

实体平台应将办事条件、渠道、程序、依据、时限、监督方式向社会公开并作出服务承诺，接受公众监督。

5.2.7 质量评价制

实体平台应建立窗口服务质量评价机制，通过使用满意度评价器、意见箱或质量反馈卡等评价措施，对服务情况进行满意度评价。

5.2.8 不满意事项回访制

实体平台收到“不满意”评价的，应及时安排工作人员进行回访，确保不满意回访率达100%。

5.2.9 应急处置制

实体平台应制定突发事件应急处置预案，避免、缩小和消除因突发事件造成的各种负面影响，掌握引导事态的发展，及时、有效地处理突发事件。

5.2.10 工作台账制

工作人员应做好台帐登记工作，并将相关数据按规定及时录入公共法律服务平台的相关子系统。应当建立下列业务台帐：

- 来访、来电、来信登记记录；
- 案件申请、受理、指派记录；
- 值班记录、排班表。

6 服务场所

6.1 名称标识

- 6.1.1 实体平台应设置在交通便利、固定的服务场所，门厅外或服务区应悬挂显著门牌标识。
- 6.1.2 公共法律服务中心名称统一为“××区（县）、开发区公共法律服务中心”，镇（街）级公共法律服务工作站名称统一为“××镇（街道）公共法律服务工作站”，村（社区）级公共法律服务工作室名称统一为“××村（社区）公共法律服务工作室”。
- 6.1.3 实体平台应按照 SF/T 0013-2017 的要求设置标识。

6.2 基础设施

- 6.2.1 实体平台应在临街位置设置醒目的便民法律服务指示牌，明示服务窗口场所位置、距离、方向、咨询电话、作息时间。
- 6.2.2 实体平台办公场所面积应与提供服务的项目、内容、方式等相适应。
- 6.2.3 实体平台应设有咨询受理等候区、接待区、办公区，以及具备保护隐私条件的私密接待区，设置既有开放式接待大厅，又有开展法律服务、人民调解、法律援助、特殊人群服务、远程服务的功能区域。
- 6.2.4 实体平台应设有公共法律服务公示栏，内容包括但不限于：
- a) 服务事项清单；
 - b) 工作制度；
 - c) 工作人员；
 - d) 投诉电话。
- 6.2.5 实体平台应设有公共法律服务资料栏，内容包括但不限于：
- a) 服务指南、手册、卡；
 - b) 宣传资料；
 - c) 法律书籍；
 - d) 杂志报刊。
- 6.2.6 实体平台应设有服务、办公设备和安全设施，并考虑特殊人群服务需求，包括但不限于：
- a) 电子宣传屏、电子触摸屏、书写台、饮水机、意见箱；
 - b) 电脑、传真机、打印机、扫描仪、电话、档案柜、监控设备；
 - c) 消防安保设施、无障碍设施。

7 工作人员

- 7.1 工作人员应遵守考勤制度，着装规范，仪容整洁，讲究卫生，仪表端正大方。
- 7.2 工作人员应坐姿端正、站姿挺拔、行姿稳重，礼貌服务，认真听取并记录服务对象诉求，虚心、冷静对待批评，及时发现并化解服务对象不满情绪。
- 7.3 工作人员应以协调适宜的自然语言和身体语言服务，用语文明规范，语调语速适当。对特殊需求的服务对象，应使用其能理解的方式进行沟通。

8 工作内容及方式

8.1 工作内容

- 8.1.1 实体平台的服务项目包括：法律咨询、法律查询、法治宣传教育、法律援助、人民调解、法律顾问、志愿服务、投诉举报、公证服务、律师服务。
- 8.1.2 实体平台无偿提供公共法律服务项目见表 1。

表1 实体平台无偿提供公共法律服务项目

服务项目	公共法律服务中心	公共法律服务工作站	公共法律服务工作室
法律咨询	√	√	√
法律查询	√	√	√
法治宣传教育	√	√	√
法律援助	√	√	√
人民调解	√	√	√
法律顾问	—	—	√
志愿服务	√	—	—
投诉举报	√	√	—

注：“√”表示提供该服务，“—”表示不必须提供该服务。

8.2 工作方式

8.2.1 实体平台融合网络、热线平台，解答法律咨询，受理、分流网络平台相关申请，方便服务对象通过宣传资料、电脑、手机获取法律服务。

8.2.2 工作方式包括以下形式：

——现场服务：

- 工作人员通过服务窗口与服务对象面对面提供现场服务。

——电话服务：

- 工作人员通过“12348”公共法律服务热线提供法律服务；
- 工作人员通过各实体平台公示的咨询电话提供法律服务。

——网络服务：

- 工作人员通过公共法律服务网络平台提供服务；
- 工作人员通过微信、微博、公众号等方式提供服务；
- 工作人员通过动态的滚动屏、广告屏等提供服务。

——自助服务：

- 现场提供电脑供群众自助查询；
- 摆放办事指南、服务手册等印刷品提供服务；
- 通过静态的宣传栏提供信息服务；
- 通过自助服务终端、陕西法律服务网、西安司法微信公众号、法治陕西 APP 客户端等提供服务。

9 服务

9.1 目标要求

- 9.1.1 服务对象满意率不应低于 90 %。
- 9.1.2 业务办理率不应低于 95 %。
- 9.1.3 投诉率不应高于 3 %。

9.2 服务要求

9.2.1 接待

工作人员应热情接待服务对象，结合服务对象的实际需求，引导其填写公共法律服务申请材料。

9.2.2 受理

应对服务对象的申请材料进行审查，符合条件的，受理登记。不符合条件的，不予受理，引导当事人至相关职能部门办理。

9.2.3 办理

实体平台应按照业务流程进行解答或者办理，现场不能解答或者办理的，按照程序规定分流处理。

9.2.4 归档

业务办理完成后，实体平台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（归档表格样式见附录 A），并及时归档留存，留存时间不少于三年。

10 投诉监督

10.1 实体平台应建立现场投诉、电话投诉、网络投诉以及信访投诉等投诉渠道，明确受理部门和人员，广泛开展社会监督。

10.2 建立投诉反馈机制，处置公共法律服务中发生的各类投诉，并将处理结果反馈给当事人。

10.3 受理部门工作人员据实填写群众投诉登记表（登记表样式见附录 A），并按照工作年度归档留存。

11 评价

11.1 服务质量测评

11.1.1 实体平台应建立服务评价制度、检查制度、统计分析制度、督查督办等制度，控制服务质量。

11.1.2 实体平台应定期开展满意率测评、同行评估。

11.2 验证

实体平台应通过现场查看、查阅资料、调查统计等方式对第 4、5、6、7、9、10 章的要求进行评价验证。

11.3 评价结果应用

11.3.1 共性问题处理

对实体平台提供公共法律服务不符合质量管理要求的共性问题，应制定统一整改措施，完善流程管理模式，全面改进服务。

11.3.2 个案处理

对实体平台提供公共法律服务不符合质量管理要求的个案，应采取补救措施，调查分析原因，确定相关责任。

11.3.3 持续改进

实体平台应建立持续改进工作机制，根据服务评价结果，对照服务对象需求，制定改进的计划和方案并组织实施，不断提高服务意识、服务质量、服务效率。

附 录 A
(资料性)
实体平台归档台账

A.1 公共法律服务来访登记表

公共法律服务来访登记台账样式如表 A.1 所示：

表A.1 公共法律服务来访登记表

来访人姓名		性 别		民 族	
身份证号		文化程度		职 业	
单位或住址				联系电话	
接待人		接待时间			
服务类别	法律咨询 <input type="checkbox"/> 矛盾纠纷调解 <input type="checkbox"/> 法律援助 <input type="checkbox"/> 公证 <input type="checkbox"/> 司法鉴定 <input type="checkbox"/> 律师 <input type="checkbox"/> 其它 <input type="checkbox"/>				
服务需求 简要情况					
法律服务 平台拟处 意见					
处理结果					
备 注					

A.2 法律咨询登记表

法律咨询登记台账样式如表 A.2 所示：

表A.2 法律咨询登记表

咨询人情 况	姓 名		咨询时间	
	性 别		年 龄	
	联系电话		身份证号	
	现居住地		咨询方式	
咨询类别	<input type="checkbox"/> 民事 <input type="checkbox"/> 赡养、扶养、抚养 <input type="checkbox"/> 婚姻、家庭 <input type="checkbox"/> 请求抚恤金等 <input type="checkbox"/> 损害赔偿 <input type="checkbox"/> 工伤 <input type="checkbox"/> 刑事 <input type="checkbox"/> 劳动纠纷 <input type="checkbox"/> 行政 <input type="checkbox"/> 公证 <input type="checkbox"/> 其他			
咨询内容				
咨询结果	<p style="text-align: right;">接待人： 年 月 日</p>			
备注				

A.4 群众投诉登记表

群众投诉登记台账样式如表 A.4 所示：

表 A.4 群众投诉登记表

投诉人姓名		联系电话	
投诉方式	电话投诉 <input type="checkbox"/> 现场投诉 <input type="checkbox"/> 信件投诉 <input type="checkbox"/> 其它 <input type="checkbox"/>		
投诉时间			
被投诉人姓名		被投诉人职务	
被投诉人工作单位			
投诉基本事由			
法律服务平台 承办意见			
主管单位意见			
处理结果			
处理结果反馈给 投诉人时间			
备 注			

参 考 文 献

- [1] GB/T 20001.3—2015 标准编写规则—第3部分：分类标准
 - [2] DB 6101/T 3168—2023 地方标准制定规范
 - [3] DB 37/T 4388—2021 公共法律服务平台工作规范
 - [4] DB 4201/T 635—2020 公共法律服务实体平台管理和规范
 - [5] 《中华人民共和国标准化法》
 - [6] 《陕西省标准化条例》
 - [7] 《浙江省公共法律服务条例》
 - [8] 中共中央办公厅、国务院办公厅《关于加快推进公共法律服务体系建设的意见》
 - [9] 司法部《全国公共法律服务体系建设规划（2021—2025年）》
 - [10] 司法部《关于推进公共法律服务平台建设的意见》
-