

杭州市司法局文件

杭司〔2018〕125号

关于印发《杭州市公共法律服务产品申报认定工作管理办法》的通知

各区、县（市）司法局，杭州经济技术开发区管委会司法局、西湖风景名胜区管委会司法局，大江东产业集聚区管委会办公室，市法律援助中心、局属各公证处，市律师协会、市公证协会，机关各处室：

现将《杭州市公共法律服务产品申报认定工作管理办法》印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

杭州市司法局

2018年11月21日

杭州市公共法律服务产品申报认定 工作管理办法

为贯彻落实《市委办公厅 市政府办公厅关于进一步加强公共法律服务体系建设的意见》（市委办发〔2016〕7号）的文件精神，推进我市公共法律服务体系建设，提升公共法律服务供给能力，建立长效工作机制，向社会持续提供更多优质便捷的法律服务产品，满足广大社会群众、政府部门和企事业单位的法律需求，特制定杭州市公共法律服务产品申报认定工作管理办法。

一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，以普惠精准、便民利民为目标，以市场需求为导向，引导社会力量参与公共法律服务体系建设，研发一批供需适配的公共法律服务产品，形成公共法律服务产品申报、认定、推介、采购、监管等各环节固定流程、规范操作的长效工作机制，建立产品动态调整和退出机制，探索产品个性定制，提高公共法律服务供给能力和质量水平，加快推进我市公共法律服务体系建设。

二、基本原则

坚持惠民利民。落实以人民为中心的发展思想，将满足人民群众的公共法律服务需求作为工作的出发点和落脚点，及时

回应群众关切,不断推出人民群众所期盼的公共法律服务产品,让人民群众更多地享受到法治建设成果,真切感受“公共法律服务就在身边”。

坚持市场导向。有效开展法律服务市场调研,根据市场需求研发公共法律服务产品,积极发挥市场调节作用,动态调整更新公共法律服务产品,形成具有我市特色的公共法律服务产品目录和产品供给体系。

坚持广泛参与。注重调动法律服务机构及其法律服务工作者、社会组织、法治专门队伍等各类法律服务主体的参与热情,根据职责定位和社会分工,积极主动为人民群众提供公共法律服务。引导社会组织、志愿者、热心群众参与公共法律服务产品的调查评价、测评考核、承接服务活动等项目,推进我市公共法律服务体系建设。

坚持开放创新。结合杭州实际,完善研发工作机制,创新推介方式,加强现代科技运用,健全绩效管理办法,形成固定成熟的做法经验。建立公共法律服务产品动态调整机制,保证产品质量和服务效果。

坚持注重绩效。完善公共法律服务产品考核评估办法,引入第三方社会评价机制,注重实施质量和群众反响,提高投入产出比,增强政府采购资金的使用效益。

三、工作流程

公共法律服务产品认定工作流程主要分为申报、评估、公示、公布、推介、测评、监管、调整等环节。

申报:申报采用组织推荐和自行申报方式。法律服务行业协会及其他社会组织可以本行业(组织)名义向公共法律服务

产品评审组(以下简称“评审组”)推荐本单位、本行业等领域符合条件的公共法律服务产品。法律服务机构、企事业单位、社会组织也可以自行向评审组申报公共法律服务产品。组织推荐或自行申报公共法律服务产品的,应当向评审组提供完整详细的产品说明书一式两份及电子稿(详见附件1),按照规定的格式内容要求,填写产品名称、提供主体、服务对象、资金来源、服务流程、服务标准、服务价格、评价办法等内容,并加盖推荐或申报单位公章,并根据评审组的要求,进一步提供其他相关材料。公共法律服务产品申报一般一年一次,由市司法局根据需要,发布公告向社会公开征集。

评估:市司法局牵头设立由法律服务行业主管部门负责人、院校专家教授、政府部门绩效管理专家等专业人士组成公共法律服务产品评审专家库。在开展评审工作时,根据需要选取5至7名专家库成员组成评审组,对组织推荐或自行申报的公共法律服务产品进行集中评审。必要时,可召开公共法律服务产品评审会,要求推荐单位(组织)或自行申报单位(社会组织)派人到评审会现场进行陈述并接受专家咨询提问。评审组成员对照评审条件独立打分,达到评审基本分的,可以拟定为公共法律服务产品。

公示:拟定的公共法律服务产品应当在市司法局官方网站或中国杭州政府网站上进行公示,也可以通过微信、微博及其他途径广泛听取广大群众和社会各界的意见,及时吸收采纳各方意见建议。公示时间不少于七个工作日。

公布:正式被认定为公共法律服务产品的服务项目进入杭州市公共法律服务产品目录库,由市司法局正式发文公布,并

在浙江法律服务网杭州站相应栏目公开，供广大市民、企事业单位、社会组织自行选择所需服务。

推介：市司法局定期通过新闻发布会、报纸、广播、电视、新媒体等宣传平台，广泛宣传公共法律服务产品，向服务指向群体推介所需产品以及产品提供主体的基本情况和联系方式，扩大社会知晓度，提高产品的使用率，方便广大市民群众、党委政府部门、企事业单位、社会组织自行选择所需的公共法律服务产品。

测评：市司法局每年组织对公共法律服务产品使用情况进行专项测评，考察服务对象满意度和产品提供主体的服务质量。测评主要采用查看工作台帐、抽查办案卷宗、电话回访、第三方社会评价机构调查、明查暗访、听取采购单位意见等形式进行，通过综合测评，对各项公共法律服务产品分别给出优秀、良好、合格和不合格等四个等次评定。

监管：市司法局及法律服务行业协会加强对法律服务机构及其执业人员的日常监管，发现法律服务机构及其执业人员存在影响信用等级的情况，要按照行业信用建设的规定，及时向社会公布。

调整：根据测评结果和日常监管情况，按照优胜劣汰的原则，定期更新公共法律服务产品目录库，同时向社会公示测评等次不合格的公共法律服务产品和测评满意度较低的法律服务机构，引入服务退出机制。

四、评审标准

评审组审查公共法律服务产品，要严格审查产品的公共性、法律性、服务性等属性，树立正确的价值取向。

公共属性：着重审查产品是否均等普惠共享，是否属于基本保障，需要政府托底；

法律属性：着重审查产品是否属于法律事务、法治保障等内容范畴，是否有助于树立法治意识、弘扬法治精神；

服务属性：着重审查产品是否符合公益特征，产品内容是否可量化、可评估，能让群众看得见，摸得着，用得上。

评审方式采用打分的方式进行，由评审组成员对每项申报的产品项目分别打出对应分值，平均计算总分后，超过达标分数线的，经评审组最终确认，可拟定为公共法律服务产品。具体评分标准主要包括产品提供主体的专业性、服务内容的实用性、服务管理的规范性、服务过程的高效性、服务结果的满意度等五大方面（具体详见附件2），达标分数线为80分。

五、工作要求

（一）加强组织领导。公共法律服务产品申报认定工作要在市司法局公共法律服务体系建设领导小组的领导下开展工作。在评审工作启动前，要制定详细周全的工作方案，广泛发动各类法律服务提供主体积极参与。评审过程中，要把握标准，严格把关。评审后，要加强日常监管和定期测评，确保公共法律服务产品的质量。要加强结果运用，对于服务质量评价不高、社会效益差的产品要及时清理，动态调整公共法律服务产品目录库。

（二）加强社会宣传。要充分利用媒体平台，加强对公共法律服务产品申报认定工作的宣传，扩大社会影响力，提高公共法律服务产品的知晓度和使用率。要提高评审工作的透明度，

主动公开评审标准、评审结果和测评结果，自觉接受社会监督，保障市民群众的知情权、参与权。

（三）加强工作保障。要组建高水平的评审专家库，为公共法律服务产品申报认定工作提供智力保障。要合理安排工作经费，保证评审、测评等日常工作顺利进行。要科学运用服务满意度和产品质量的测评结果，提高公共法律服务整体水平。各区、县(市)司法局和法律服务机构要积极支持公共法律服务产品申报认定、测评考核等工作，为丰富公共法律服务产品，提高我市公共法律服务供给能力创造有利条件。

- 附件：1. 杭州市公共法律服务产品说明书
2. 杭州市公共法律服务产品评审标准

附件 1

杭州市公共法律服务产品 说明书

申报产品名称： _____

申报单位（盖章）： _____

主要负责人签名： _____

联系人 姓名： _____

联系人 电话： _____

申报时间： _____

杭州市公共法律服务产品说明书

产品名称		
产品类别		
购买方式		
产品简介		
提供主体的专业性	1、业务掌握程度（提示：需明确服务提供者需具备怎么程度的专业资质、从业经历等）	
	2、服务要求（提示：需明确服务语言、服装仪态、服务对象反馈等）	
	3、提供主体的范围数量（提示：需明确基于对各类服务需求的满足程度）	
	4、人员培训情况（提示：需明确职业培训的频次、内容、覆盖面等）	
服务内容的实用性	1、产品服务的对象	
	2、产品设计的依据	
	3、产品设计重点解决的问题（提示：可以从服务民生、服务法治环境打造等角度分析）	
	4、产品获得的渠道	
	5、产品服务的周期频次	

服务管理的规范性	1、管理制度	
	2、服务流程	
	3、相关政策、服务指南面向公众的公布情况	
	4、服务记录保存的及时性、完整性、准确性（提示：需明确服务各环节记录的要素）	
	5、服务质量监管机制	
服务过程的高效性	针对产品服务标准制定个性评价指标（提示：具体描述服务所要达到的效果，需量化评价指标）	
服务结果的满意度	1、服务过程及结束后服务对象满意度（提示：需量化指标，如，有明确要实现的续约率、活动参与率、意见采纳率、投诉率，等等）	
	2、产品投入产出效益分析（提示：需体现产品投入的成本，投入后预期产生的社会效益、经济效益等）	

备注：1. 产品类别：根据产品内容选择“法律服务、法治宣传、法律援助、人民调解、其他类别”的其中一类填写；

2. 购买方式：根据提供公共法律服务产品所需经费的渠道，从“政府补贴、政府购买、免费服务、按标准付费、其他方式”中选择一类填写。其中政府补贴是指纳入财政资金保障，支付产品所需部分市场价格；政府购买指纳入财政资金保障，支付产品所需全部市场价格。

3. 表格内有关依据、制度等内容只需填写文件名称，具体文件可作为说明书附件提供。提供附件的，请列出附件清单。

4. 表格填写尽可能详细具体，填写内容不清楚的，可拨打电话 85256615、85256525 咨询。

5. 本表格可自行打印。报送时一式两份，同时报送电子稿。

附件 2

杭州市公共法律服务产品评审标准

(总分 100 分)

项目内容		评分标准	得分
购买方式 (12 分)		免费服务 (12 分); 政府补贴 (4-10 分) 政府购买 (4-8 分); 按标准付费 (2-4 分) 其他方式 (0-6 分)	
提供主体的专业性 (15 分)	1、业务掌握程度 (提示: 服务提供者需具备怎么程度的专业资质、从业经历等) (5 分)	描述详细, 业务熟练程度高 (4-5 分) 描述基本清楚, 业务熟练程度一般 (3-4 分) 描述不清, 无业务要求或业务要求低 (0-3 分)	
	2、服务要求 (提示: 服务语言、服装仪态、服务对象反馈等) (5 分)	服务要求详细规范 (4-5 分) 服务要求有一般规定 (2-3 分) 服务要求无或者不具体规范 (0-2 分)	
	3、提供主体的范围及数量 (提示: 基于对各类服务的需求程度的满足程度) (3 分)	范围广泛、数量足够满足服务需求 (3 分) 范围较广, 数量基本满意服务需求 (1-2 分) 范围狭窄, 数量不能满意服务需求 (0-1 分)	
	4、人员培训情况 (提示: 职业培训的频次、内容、覆盖面等) (2 分)	有明确培训要求, 培训内容及频次得当 (2 分) 有培训要求, 培训安排一般 (1 分) 无培训要求 (0 分)	
服务内容的实用性 (20 分)	1、产品服务的对象 (4 分)	服务对象明确且广泛 (3-4 分) 服务对象明确但范围较窄 (2-3 分) 服务对象不太明确 (0-1 分)	
	2、产品设计的依据 (2 分)	依据充分 (2 分) 有一定依据 (1 分) 无依据 (0 分)	
	3、产品设计重点解决的问题 (提示: 可以从服务民生、服务法治环境打造等角度分析) (6 分)	符合市场需求且具有公益性 (5-6 分) 产品有一定市场需求, 且有一定公益性 (2-4 分) 产品市场需求一般, 公益性不强或属于市场调整范畴 (0-2 分)	
	4、产品获得的渠道 (4 分)	多种渠道, 获取方便 (3-4 分) 渠道不多, 获取便捷程度一般 (1-3 分) 渠道单一, 获取不便 (0-1 分)	
	5、产品服务的周期频次 (4 分)	服务周期长, 多频次 (3-4 分) 服务有一定延续性 (2-3 分) 单次服务 (1 分)	
服务管	1、管理制度 (2 分)	制度健全 (2 分) 有制度, 内容较规范 (1 分) 无制度 (0 分)	

理的 规 范 性 (20分)	2、服务流程(2分)	流程科学合理(2分) 流程较合理(1分) 无流程(0分)	
	3、相关政策、服务指南面向公众的公布情况(2分)	有服务指南,政策信息公开做得好(2分) 做得较好(1分)无公开事项(0分)	
	4、服务记录保存的及时性、完整性、准确性(提示:可量化考核服务记录情况,如,明确服务记录的模板)(6分)	服务台帐完整、可量化指标,有可操作性(5-6分) 服务有台帐,有量化指标有一定操作性(2-4分) 台帐简单,无量化指标,操作性不强(1-2分)	
	5、服务质量监管机制(8分)	有严格的质量监管机制和投诉处理办法(6-8分) 有基本的质量监管制度和投诉处理办法(3-5分) 质量监管较宽松,投诉处理不规范(1-3分)	
服 务 过 程 的 高 效 性 (14分)	针对产品服务标准制定个性评价指标(提示:具体描述服务所要达到的效果可量化评价指标)(14分)	有详细服务标准及评价指标体系,操作性强(10-14分) 有服务标准及评价指标体系,操作性一般(5-9分) 有简单的服务标准和评价要求,操作性不强(1-4)	
服 务 结 果 的 满 意 度 (14分)	1.服务过程及结束后服务对象满意度(提示:量化指标,满意率、续约率、活动参与率、意见采纳率、投诉率等等)(7分)	有设置服务满意度指标,直观反映服务质量(6-7分) 有设置服务满意度指标,但不能全面反映服务质量(3-5分) 有设置服务满意度指标,不能反应服务质量(1-2分)	
	2.产品投入产出效益分析(提示:产品投入成本,产生的社会效益、经济效益,产品实施的社会价值)(7分)	效益分析详实,社会效果明显(6-7分) 效益分析基本合规,有一定社会效果(3-5分) 效益分析不到位,社会效果体现不足(1-2分)	
申报材料的完整度(5分)		材料完整详细(5分) 材料基本完整(3-4分) 材料不太完整(1-2分)	

合计得分: _____

评审人(签名): _____

时间: _____

