附件1

县（区、市）公共法律服务中心验收标准

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **验收项目** | | **验收内容及分项赋分** | **验收**  **方法** | **得分** | **备注**  **（超出验收范围的内容）** |
| **建 设**  **标准化**  **(40分）** | **场所建设**  **(12分)** | 1.公共法律服务大厅在临街一层，面积达到200平方米，接待区与等候区相对分离，半开放式办公。（5分）  **2.大厅应设有柜台，高80cm\*宽1m，柜台前设置座椅（1分）。**  3.中心应设置有背景墙(2分)、门牌标识（1分）、指示牌（1分）、残疾人无障碍通道（1分），各项设置应符合（宁司通〔2017〕114号）文件要求。 | 实地  查看 |  |  |
| **办公设施**  **(15分)** | 1.大厅应配有电话、电脑（连接政务外网和互联网）、打印机、复印机、传真机、扫描仪、高拍仪、身份证识读器、资料柜等办公设施（每项1分，共10分）。  2.等候区应有座椅、饮水机、书报架、视频播放设施、自助查询设备、电子监控设施、公共法律服务宣传资料、书写台、意见箱及应急医用设施等，（信息化设备参数应符合宁司办〔2018〕36号）文件要求）。（每项0.5分，共5分） |  |  |
| **功能区划分(13分)** | 1.服务大厅功能区划分合理，有接待柜台区、等候休息区、  法治宣传教育和法治文化活动区、特殊功能区。（每项1分，共5分）  **2.特殊功能区要独立设置私密咨询室、人民调解室。（每项1分，共2分）。根据工作需要和场地情况可设置会议室、资料档案室、办公室。（有一项加1分，最高不超过3分）** |  |  |
| **服 务**  **专业化**  **(35分)** | **岗位设置**  **(8分)** | 1.设置法律咨询岗、法律援助岗、人民调解岗等必设岗位。（每项1分，共3分）。  **2.根据工作需要可设置公证受理岗、行政审批岗、律师服务岗、司法鉴定岗、投诉受理岗等选设岗位。（只要有选设岗即可加1分，最高不超过5分）** | 实地查看 |  |  |
| **人员配备**  **（10分）** | 1.基本岗位设置应配备9名人员，其中1名律师，5名人民调解员，3名法援工作人员。（每项1分，共9分）  2.工作人员信息应在显著位置公开。（1分） |  |  |
| **业务开展**  **(12分)** | 1.提供法律咨询、法律援助、人民调解。（每项2分，共6分）  **2.开展法治宣传，安置帮教，律师、公证、司法鉴定、行政审批等工作。（有一项可加1分，最高不超过5分）**  3.法律咨询一般现场予以解答；缩短审批时限、提供预约服务、上门服务、远程视频咨询等便民服务。（1分） |  |  |
| **服务质量**  **（5分）** | 1.服务人员统一着装，挂牌上岗。服务人员态度热情，语文文明，举止得体，服务规范。（1分）  2.值班律师应携带工作证件，在咨询台上放置载明姓名和岗位等信息的工作牌，负责为群众现场解答咨询。（1分）  3.建立微博、微信等交流平台，并及时解答群众提出的问题。（1分）  4.提高工作效率，能当场办结的事项当场办结，对到达下班时点仍未办结的事项，应提供延时服务，一次性办结。（1分）  5. 受理人民调解申请，并对重大矛盾进行分流。（1分） |  |  |
| **公 开常态化**  **(10分）** | **信息公开**  **（10分）** | 1.公示中心职能职责、服务内容、工作人员信息。（2分）  2.各类公共法律服务事项的条件、程序、救济途径等。（2分）  3.公共法律服务监督、投诉电话。（2分）  4.公示宁夏“12348”公共法律服务热线、宁夏法律服务网、宁夏掌上“12348”微信公众号及宁夏法律服务网APP二维码、宁夏法治公众号。（4分） | 实地查看和座谈交流 |  |  |
| **管理规范化**  **(10分）** | **规范管理**  **（5分）** | 1.首问责任制、首办责任制、限时办结制、责任追究制、一次性告知制等制度建设。（1分）  2.建立来信来访制度、解答咨询、受理申请、登记归档、投诉处理等工作规范，完善岗位责任制度。（1分）  3.建立法律咨询、申请受理和案件办理服务评价机制，对相关岗位、人员的服务测评情况定期通报。（1分）  4.业务台帐健全（1分）。  5.对群众反映的问题及时转办、交办，及时反馈，对负面舆情信息，及时应对，相关资料存档备查。（1分） |  |  |
| **制度保障及政策知识**  **（5分）** | 1.各县（区）司法局每年应从专项经费中列支用于中心值班人员补贴、人民调解员经费、中心建设等费用，并提供相关凭证。（1分）  2.了解宁党办〔2018〕37号、宁司通〔2017〕114号、宁司通〔2018〕19号文件及全国公共法律服务平台建设现场推进会精神等公共法律服务体系建设政策（2分）。  3.掌握公共法律服务中心存在的问题及下一步工作思路。（2分）。 |  |  |
| **工作信息化**  **(5分）** | **信息化应用**  **（5分）** | 1. 计算机连接互联网和司法厅内网。（1分） 2. 法律援助从接待咨询、受理、审批、指派等工作在网上   直通。（1分）案卷电子信息录入率100%，录入完整、准确，归档及时、真实。（1分）   1. **建立远程视频咨询、远程视频会见。（1分）** 2. 通过查询机或其他电子设备可方便群众浏览宁夏法律   服务网。（1分） |  |  |  |

说明：1.本次验收考核共100分，基本分85分，创新工作15分（加黑部分）。2.没有列入验收范围，中心增加的工作内容要详细记录到“备注”栏，但不单独加分。