

# 浙江基本实现“15分钟公共法律服务圈”全覆盖

## 如何做到有形、有效、有感、有声？

本报记者 曹梦琪 陈岚 丁田醒 王亚 通讯员 郑倩颖 曹涵琦

老板拖欠工资怎么办？哪里可以做司法鉴定？继承公证去哪办？企业、群众有法律需求，多久能到法律服务点？在浙江，这个问题的答案是：15分钟内。

不久前，家住杭州市临平区的曹女士在工作中摔伤，多次与公司协商医药费赔偿均未果。抱着试试看的心态，她找到张贴在家附近的“15分钟公共法律服务圈”指引牌，扫了上面的二维码求助，没多久，便接到了临平区法律援助中心工作人员的电话。在工作人员的帮助下，曹女士与公司达成协议，公司当场支付医疗费、误工费、护理费等合计2.5万元。她感慨：“没想到这么快就有了回复，现在在家门口就有法律服务，真的很方便！”

便捷服务的背后，是我省“15分钟公共法律服务圈”的强大支撑。今年以来，全省各地围绕“有形、有效、有感、有声”覆盖的要求，按照“1+4+N”服务架构，完善1个全省统一线上服务平台，夯实市县乡村4级线下服务中心（站点）2.4万个，拓展律师事务所、开发区、商业区、群团组织、医院、学校等服务网格1.2万个，把公共法律服务送到老百姓身边。如今在浙江，依托“15分钟公共法律服务圈”，无论大事小事，“遇事找法”已然成为一种风尚。

### 有形之基：

织密服务网络，打造便捷平台



公共法律服务，关乎群众福祉和基层治理大局。

党的二十届三中全会提出，要完善推进法治社会建设机制，健全覆盖城乡的公共法律服务体系。深入推进“15分钟公共法律服务圈”建设，是学习贯彻落实党的二十届三中全会精神，助推我省共同富裕示范区建设，不断满足人民群众对公共法律服务新需求、新期待的重要举措。

省司法厅相关负责人介绍，“15分钟公共法律服务圈”是指“在城区步行15分钟、乡村骑行15分钟、偏远山区或海岛车行15分钟即可享受公共法律服务”，着力破解公共法律服务资源城乡、区域之间不充分不平衡问题，促进公共法律服务更加均衡、可及、优质。

“在这里可以得到的法律服务真的很全面、很方便，让我们很安心。”嘉兴市南湖区新嘉产业区的公共法律服务点内，辖区企业悦声纸业负责人由衷感叹。他告诉记者，给员工申报工伤后，他们在附近的公共法律服务点联系上了律师，并在司法所和“法律明白人”指导下拿到了相关材料，当天就在南湖区人力社保局办理了相关手续。

这样便捷的公共法律服务，在浙江已实现市县乡村全覆盖。

自部署开展“15分钟公共法律服务圈”建设工作以来，浙江织密服务网络，将公共法律服务延伸到乡村基层和开发区、商圈、楼宇等神经末梢。

舟山市百桥连千岛，有中国最大的渔场，更是海鲜之都。该市结合产业特色，依托国家远洋渔业基地平台，建设“15分钟公共法律服务圈”，整合了法律咨询、法律援助、调解、行政争议化解、远洋警务、共享法庭、检企共建等资源，围绕海洋捕捞、海洋生物精深加工、渔旅休闲产业等环节提供定制化、精准化、便捷式公共法律服务。同时，推进涉企法律服务“高效集成”，创新推出中小微企业“法拼团”服务模式，集结专业律师团队“面对面”“点对点”为企业提供法律服务。

有形覆盖，随处可见。从乡镇到市区、从沿海到内陆，浙江为各地群众遮风避雨，全域打造线上线下融合闭环、市县乡村一体化服务的“15分钟公共法律服务圈”。如：“12348浙江法网”已上架在线服务产品74项，“浙里办”公共法律服务专区已上架高频服务产品45项；建成“全省一体化”法律资源地图，实现群众所在位置自动定位、周边15分钟内的法律服务资源“一键导航”。

### 有效之举：

整合服务资源，线上线下融合

“15分钟公共法律服务圈”不仅体现在物理距离的缩短上，更体现在法律资源有效整合和线上线下融合服务上。

省司法厅相关负责人告诉记者，为了让公共法律服务资源能有效触达有需要的群众，浙江司法行政等部门对内整合律师、公证、司法鉴定、仲裁、调解、法律援助等法律服务资源，对外联动基本公共服务、基层社会治理等相关部门法律服务资源，推动了公共法律服务从“单一服务”向“集成服务”，从“线下服务为主”向“线上线下协同”，从“单兵作战”到“共建共享”的转变。

线下，依托司法行政工作人员、律师等专职服务人员和村（社区）“法律明白人”等兼职服务人员，为上门寻求法律服务的群众提供指引、帮办、代办服务；线上，通过“12348浙江法网”、“浙里办”公共法律服务专区和“12348”公共法律服务热线，高效满足企业、群众各类法律需求。这些服务包括法律咨询、法律援助、调解、公证、司法鉴定等12类法律业务及企业法体检、劳动争议、交通事故、物业纠纷等24个“一件事”法律服务场景。

在“浙里办”公共法律服务专区，群众可以一键发起视频法律咨询，后台统筹调度值班律师解答；群众还可以“一键找法”提交法律需求，后台以工单形式指派给律师，由律师电话回拨或上门服务，群众获得感满满。

桐庐的李大姐（化名）在整理丈夫遗物时发现一个账本，上面记载着丈夫生前一笔6万元的工资欠款。此后，李大姐找到债务人多番催讨，但债务人以各种理由推脱只出具了一张欠条。家里少了顶梁柱，两个未成年子女尚读书，一家子的生活陷入困境。她通过“浙里办”一键找法向桐庐街道公共法律服务站发出法律援助请求，服务站工作人员指导她在线提交申请材料后很快便为她指派了援助律师，在律师协助下，没多久债务人便去到李大姐家中亲手将4万元现金交付给她，并且表示余款会尽快付清。

除了省内当事人、旅居海外的中国公民也能享受便捷高效的法律服务。文成县设立为侨服务“零时差”专窗，提供周末预约专场，为侨胞侨眷提供“白+黑”跨时区服务，与195个驻外使领馆合作开展海外远程视频公证服务，海外侨胞办理涉侨公证实现“一键申请、一网通办、一次不跑”。

据了解，浙江有21家公证机构被列入司法部、外交部海外远程视频公证试点，海外侨胞不回国也能办理公证，节省了大量时间与交通成本。



### 有感之实：

优化服务内容，满足群众需求



“15分钟公共法律服务圈”建设不仅实现了物理上覆盖，更让群众在服务中感受到实实在在的获得感。为此，浙江省各地积极优化服务内容，推出了一系列增值化法律服务。

湖州市因地制宜，瞄准群众所需所盼设置特色服务站点，提高服务供给精准度。如:安吉县定位青年人才、老年人、外来务工人员三大群体所需，分别在人才社区、老年大学、工业园区建立“青来集”“银采”“灵哥”公共法律服务点；吴兴区在社区、热门商圈等设立服务站点并配置智能终端；长兴县组织律师等公益法律服务力量，将“15分钟公共法律服务圈”延伸到校园。目前，该市已建立各类特色服务站点56个。

金华市聚焦“基础+增值”，不断拓展涉企公共法律服务新阵地，丰富多元化专业化的法律服务产品。成立影视业法律服务中心，推动公证、调解、仲裁等资源入驻，为影视企业提供法律服务，加强剧组维权、产业扶持政策制定、知识产权纠纷化解等方面的法律供给，延伸“服务链”，助力优秀国产影视作品出海。

随着快递小哥、外卖骑手等成为助力经济社会发展的重要力量，全省各地围绕新就业形态劳动者法律需求开展了一系列探索。

杭州市西湖区上线AI助企专员“西小服”，以18类77项“基础+增值”法律服务事项清单为数据基础，精准推送法律服务项目，全天候应答企业法律诉求；温州鹿城设立外卖配送行业公共法律服务点，21名专业律师构成新业态法律服务团提供法律服务；台州椒江依托“骑享家”“新业态司机之家”“主播红色e站”等阵地打造新业态群体“15分钟公共法律服务圈”；宁波市海以交通运输领域为切入点，联动公共法律服务站、法治实践站功能，借助司机之家打造一站式法律服务中心，为货车司机等群体提供便捷的公共法律服务。

推进高水平对外开放，涉外法治建设是不可或缺的重要保障。

12月1日，绍兴首个涉外法治服务联盟正式成立。该联盟由市委依法治市办牵头，公安、司法行政、商务、市场监管、海关等12个部门和单位共同参与组建，将通过“搭建平台+归集业务”模式，聚焦海商海事、海外投资、外商服务、涉外维权等关键领域，为涉外企业提供高标准、增值化的法治服务。

瞄准中小微企业涉外法律服务短板，宁波市鄞州区东钱湖镇设立了集纠纷调解工作室、法律服务站、产业合规点等服务于一体的涉外法治实践站，制定涉外法律服务清单，为辖区企业提供5大类20项精细化增值服务。今年11月启用以来，已帮助企业挽回经济损失1260余万元，推动园区外贸出口额同比增长13.4%，国际贸易摩擦原审案件应诉率同比提高41.8%。

### 有声之誉：

走进千家万户，打响服务品牌



从“公证+”一件事到企业法体检，从金融、知识产权服务到产业合规辅导、涉外法律服务，浙江的公共法律服务正在向更加多元化、专业化的方向发展。这些服务不仅满足了群众多样化、个性化的法律服务需求，也为企业的发展提供了有力的法治保障。

为扩大“有+”品牌服务影响力，让公共法律服务圈实现有声覆盖，浙江各地积极推动“15分钟公共法律服务圈”融入建设“创新浙江”，缩小“三大差距”、高水平对外开放、高水平文化强省等党委政府中心工作，以“有为”促“有位”。

各地司法行政机关积极创新服务举措，并引导群众利用线上线下平台获取法律服务。如:温州市大力探索“两圈融合”，将“15分钟公共法律服务圈”建设和温州市“一刻钟便民生活圈”融合，通过“法律服务节”形式推动公证、仲裁等公共法律服务融入“一镇一集”便民生活集市；余姚市成立家事法律服务中心，做优家事法律服务；江山市凝聚法律服务人员、基层党员、青年志愿者等服务力量，打造“专职+先锋+志愿”三支队伍，深化法援、公证“代办代跑”机制；舟山普陀创新建立“家庭签约律师”机制，让群众“不出门”享受公共法律服务；丽水景宁开通“法治菜单”……

从沿海到山区、从城市到农村，你会不经意间发现“您身边的法律顾问”服务品牌logo，指引你有法律需求拨打“12348”热线或者扫码进入浙里办“公共法律服务”获取服务。

据省司法厅统计，2024年，全省公共法律服务“一站式”平台注册用户数72万人，访问量1183.9万人次。平台共提供法律咨询服务126.4万人次，公证、司法鉴定、人民调解、法律援助等服务174.6万件，服务对象“一事一评”满意率98.4%。

