**金坛区公共法律服务中心工作规范化细则**

（试行）

第一条 为了规范公共法律服务中心工作流程，保证公共法律服务质量，根据有关法律、行政法规制定本工作规范细则。

第二条 市、镇（街道）公共法律服务中心适用本工作规范细则的相关规定。

第三条 公共法律服务中心整合资源，设置“12348”热线电话、法律咨询、法律援助、矛盾纠纷调解、公证、安置帮教等服务窗口。实行“集中受理，分类办理，限时办结”工作流程。

第四条 公共法律服务中心应当建立健全工作机制，为公民获得标准化的法律服务提供便利。

第五条 公共法律服务中心工作人员应当依照法律、法规及本细则规定，遵守职业道德及有关法律服务业务规程，为公民提供优质高效的法律服务，并自觉接受监督。

第六条 公共法律服务中心工作人员应当保守在提供法律服务中知悉的国家秘密、商业秘密，不得泄露当事人的隐私。

第七条 窗口受理、办理服务事项，采取定员、定岗、定责的流程运作。

（一）“12348”法律服务热线：采用接听解答转接受理制。要求接听转接及时，接听转接率100%。

（二）咨询受理：采用登记受理制。接待受理做到热情礼貌、用语文明、百问不厌、解答耐心细致、准确到位。对不能确切解答的咨询，告知在3日内电话解答；对符合矛盾纠纷调解和法律援助的咨询，随即引导到相关窗口。

（三）矛盾纠纷调解的受理与承办：

1、受理采用登记审查受理制。在做好登记的基础上正确引导当事人填写人民调解申请书，并告知当事人提供相关证据。根据申请书的诉求、事实和理由及当事人提供的证据，认真审查是否符合《人民调解法》相关规定。符合《人民调解法》相关规定，填写《矛盾纠纷调解呈批表》交中心负责人。不符合《人民调解法》相关规定的，正确引导当事人到相关部门办理。

2、办理：中心负责人根据《矛盾纠纷调解呈批表》和调解纠纷的需要指定一名或二名调解员进行调解。调解员受理后，在2日内通知双方当事人安排调解具体时间（一般在7日内）及需补充的证据材料和相关事项。具体调解程序依照《人民调解法》第四章相关规定办理。

（四）法律援助：1、受理采用审查受理制，具体流程依照司法部124号《办理法律援助案件程序规定》第二章、第三章相关规定办理。2、办理具体流程依照司法部124号《办理法律援助案件程序规定》第四章相关规定办理。

（五）公证：接待当事人咨询，对当事人提供相关材料进行初审，对符合公证条件材料齐全的当事人引导到公证处办理公证。对材料不齐全的向当事人释明相关情况。

（六）安置帮教：接待帮教对象咨询，落实衔接工作基本措施。针对性不同类型的帮教对象对延伸帮教提出建议。

第八条 公共法律服务中心工作人员在从事法律服务活动中，违反本规定，依照相关法律、法规和规章的规定追究责任。

第九条 本细则解释权归金坛区公共法律服务中心领导小组。