

System Construction and Practice of “Internet +” Public Legal Service in the New Era

Yan Gong

Tianjin Administrative Institute, Party School of Tianjin Municipal Committee, Tianjin
Email: amy269@126.com

Received: Sep. 23rd, 2019; accepted: Oct. 7th, 2019; published: Oct. 14th, 2019

Abstract

The “Internet +” public legal service has effectively broken through the reform path of judicial administration, through the use of information technology, opening up data ports, comprehensively sharing information, and integrating multiple legal services. A “one-stop” online service platform has been formed to provide efficient and convenient legal services to the masses. However, there are still some problems that hinder its development. It is necessary to strengthen the promotion of online platforms and effective docking with other platforms, give full play to the analysis and service capabilities of traffic data, and improve the construction of the “Internet +” public legal services and corresponding systems.

Keywords

Internet +, Public Legal Service System, Legal Service Platform

新时代“互联网+”公共法律服务体系建设与实践

龚艳

中共天津市委党校天津行政学院, 天津
Email: amy269@126.com

收稿日期: 2019年9月23日; 录用日期: 2019年10月7日; 发布日期: 2019年10月14日

摘要

“互联网+”公共法律服务有效突破了司法行政的改革路径, 通过利用信息技术, 打通数据端口, 综合

共享信息，整合多项法律服务，形成“一站式”网上服务平台，为群众提供高效便捷的法律服务。但仍存在一些问题阻碍其发展，需要加强线上平台的宣传和与其他平台的有效对接，充分发挥流量数据的分析作用和服务能力，对“互联网+”公共法律服务体系建设予以完善。

关键词

互联网+，公共法律服务体系，法律服务平台

Copyright © 2019 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

公共法律服务体系的建立是建设让人民满意的司法行政机关、维护社会公平正义的重要举措，关系到人民群众的切身利益。党的十九大及时回应新时代社会主要矛盾发生的历史性转变，坚持把人民对美好生活的向往作为奋斗目标，作出完善公共服务体系、加快推进基本公共服务均等化的决策部署。2019年7月10日，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于加快推进公共法律服务体系建设的意见》，将公共法律服务体系纳入整体发展规划和战略，标志着现代公共法律服务体系建设进入发展新时代，为公共法律服务体系的建设指明了目标方向，提供了行动指南，绘就了宏伟蓝图。

2. 新时代“互联网+”公共法律服务的特征及其价值

2.1. “互联网+”公共法律服务的特征

“互联网+”公共法律服务是对党的十九大报告中完善公共服务体系、加快推进基本公共服务均等化的决策部署的贯彻落实，是确保人民可以均等的享受法律服务重要抓手，具有如下基本特征：

2.1.1. 普惠性

首先，“互联网+”公共法律服务为人民群众提供“一站式”法律服务的平台，随着各个地区对公共法律服务对象和事项范围的逐渐扩张，目前可以满足经济困难或特殊案件的当事人这一不特定群体的需求，以全覆盖为目标的互联网公共法律服务，在未来也会使越来越多的人得以收益。其次，“互联网+”公共法律服务关注和解决人民群众获得的法律服务水平和质量问题，保证普通群众以最低的成本用法律作为维护自己合法权益的武器，有更多的获得感、幸福感和安全感。最后，“互联网+”公共法律服务进行服务的产品不是司法行政机关主观考虑决定的，而是以人民群众的现实需求为出发点，尊重人民的主体权利，通过均等化的法律服务让人民群众在每一个案件中感受到公平正义。

2.1.2. 时效性

在全面依法治国这一大背景下，我国司法部和各地区司法行政部门逐步构建多层次信息技术平台，让人民群众在规定的时间内可以快速地享受法律服务，大大加强法律服务供给的时效性。一方面，全国各地推行“减证便民”工作，这不仅为平台的建设与完善提供了相关政策保障，而且增强了人民群众对“互联网+”公共法律服务这一平台的信赖度，为快速地、及时地解决咨询与纠纷问题，引导人民群众使用公共法律服务资源奠定了基础。另一方面，“互联网+”公共法律服务所构建的法律服务圈，让人民群众得以最快捷、最方便的方式寻找到满意的法律服务机构或人员，这不仅降低了人民群众寻求法律服

务的成本，而且大大提升了服务效率。最后，在大数据平台的有力推动下，“互联网+”公共法律服务平台形成了智慧法律服务，通过精准判断人民群众的需求和偏好，更加高效快捷的帮助人民群众解决法律问题。

2.1.3. 整合性

司法行政部门通过“互联网+”公共法律服务平台对法律服务资源进行整合，并实现了对这些资源更为均衡的配置，在实际应用中其整合性特征所体现的优势也在不断突显出来。第一，“互联网+”公共法律服务以建成覆盖全业务和全时空的法律服务网站为目标，对律师、调解、法律援助等事项服务进行整合，建设了人民群众满意的现代化法律服务体系。第二，“互联网+”公共法律服务对在线或自助的咨询服务、人民满意度的评价服务，以及法律服务信用信息等资源进行整合，确保人民群众既可以根据自己的需求或者相关信用信息咨询和选择服务，还可以通过反馈意见实现对平台的监督，避免形成单向输出的局面，保障人民群众的选择权和监督权。第三，将法律法规和司法行政案例进行整合，全面提升人民群众的法律意识和法律素质，将“互联网+”公共法律服务作为普法宣传的端口之一，把法律送到了人民身边。

2.2. “互联网+”公共法律服务的价值

2.2.1. 践行全面依法治国的基本方略

“互联网+”公共法律服务是对新时代下实现中国特色社会主义法治体系和建设社会主义法治国家道路的贯彻执行，是对全面依法治国基本方略的切实践行，“互联网+”公共法律服务与全面依法治国方略具有价值上的关联性。首先，“互联网+”公共法律服务有效推进了公共法律服务体系建设全面覆盖城乡居民，将普惠性、均等性的法律服务带到人民群众身边，保证了全面依法治国方略中人民群众的主体地位。其次，通过互联网，立法机关、司法行政机关、执法机关得以收集真实民意，促进立法机关科学立法，司法机关公正司法，执法机关严格执法，使法律的制定、完善和实施建立在社会现状和人民需求的基石上，为人民提供更加完备的法律服务，进一步推进全面依法治国方略。最后，全民守法是全面依法治国方略中崇尚法律本质的体现，“互联网+”公共法律服务有助于法律和法律服务工作向基层延伸，在人民群众中树立法律的权威。

2.2.2. 坚持以人民为中心的发展思想

人民群众是物质生活的创造者，同时也是精神生活的创造者和社会变革中的中坚力量[1]。公共法律服务关系到人民群众的切身利益，“互联网+”公共法律服务可以做到急群众所急、想群众所想，是为了建设让人民满意的司法行政机关的重要举措，也是维护社会公平正义的关键一步。提供公共服务，就是人民赋权政府设立的核心宗旨，也是政府依权施政的主要任务[2]。首先，坚持发展为了人民，“互联网+”公共法律服务兼具提供法律服务和普法宣传的功能，通过多层次、多方位、多角度的普法宣传，将普法工作落实到城乡的各个区域与群体，全面实现全民智慧普法，有效保障了公民的基本权利。其次，坚持发展依靠人民，多元化的互联网公共法律服务平台的建设来自于人民群众的共同努力，其最终落脚点在于满足人们关系到切身利益法律需求。最后，坚持发展成果由人民共享，“互联网+”公共法律服务是对坚持以人民为中心的发展思想的贯彻落实，以共享理念为指导思想，着重通过法律手段解决社会公平正义问题，使人民群众在共建共享的互联网法律服务平台中感受到越来越多的获得感。

2.2.3. 推进国家治理体系和治理能力现代化

根据习近平总书记在全国网络安全和信息化工作座谈会上提出的“以信息化推进国家治理体系和治理能力现代化”的要求，“互联网+”公共法律服务利用信息科学技术实现了对我们国家以往传统治理方

式的突破。第一，人民群众通过网络平台获得了高效便捷的法律服务，不仅有效缓解了信息不对称的现状，使得利益纠纷通过法律渠道得以解决，而且平台同时发挥着预防和化解纠纷的功能，具有化解社会矛盾的前置性。第二，新闻媒体通过网络平台一方面提升了行业法律素养，塑造了法治观念，另一方面获得了即时性的法律解读，通过相应的规则和方法，形成科学的诉求表达和过程协调机制，促进发挥新闻媒体的舆论监督作用，助力化解案件冲突。第三，“互联网+”公共法律服务作为连接司法行政部门和人民群众的重要枢纽，通过采集信息和大数据处理，司法行政部门可以快速便捷地了解人民群众对更深、更广、更高水平的法律服务需求，利用电子信息科学技术，完善国家治理体系，提升国家治理能力。

3. 新时代“互联网+”公共法律服务的实践探索

互联网是推动法律服务供给侧改革的有力引擎，不仅加强了法律服务供给对群众需求变化的适应性，而且确保人民群众可以获得普惠、及时的法律服务，也有效克服了行业监管人手不足的短板，成为推进改革的有力驱动。“互联网+”公共法律服务有效突破了司法行政的改革路径，通过利用信息技术，打通数据端口，综合共享信息，将原本分散的法律援助、公证证明、司法鉴定、人民调解等多项法律服务整合，形成“一站式”网上服务平台。人民群众通过 12348 线上平台、电话热线或移动客户端享受到巨大法治红利，足不出户就可以解决法律难题，享受高效便捷的法律服务。

3.1. 司法部“互联网+”公共法律服务的实践

为加快构建覆盖城乡居民的公共法律服务体系，适应新时代人民群众提出的新要求，更好地服务保障和改善民生，维护人民群众合法权益，根据习近平总书记对司法行政工作提出的紧紧围绕社会经济发展的实际需求，努力做好公共法律服务体系建设的明确要求，司法部深入探索并大力推进“互联网+”公共法律服务平台建设。

2014 年司法部制定出台了《司法部关于推进公共法律服务体系建设的意见》，提出关于加强公共法律服务体系建设的总体要求、主要任务及组织领导方式。2016 年司法部发布了《全国司法行政工作“十三五”时期发展规划纲要》，对未来五年司法行政工作蓝图进行规划，明确提出了“十三五”时期司法行政工作的指导思想、主要目标、基本原则和主要任务。2017 年司法部从顶层设计角度出发，推陈出新，制定出台了一系列政策文件。《12348 中国法网(中国公共法律服务网)建设指南》为网络平台设置了总体架构和建设模式，对推进“互联网+”公共法律服务的建设具有重大指导意义。《司法部关于推进公共法律服务体系建设的意见》认真贯彻《全国司法行政工作“十三五”时期发展规划纲要》提出的要求，指出推进公共法律服务体系建设的重要性，进一步提出加强完善实体平台、服务热线和网络平台的建设融合的相关要求。

2018 年司法部制定出台了《司法部关于加快推进司法行政改革的意见》，对建设完备的公共法律服务体系进行整体规划和全面部署，司法部结合各地实际情况深入实践探索，研究一系列新经验、新做法，努力提升人民群众的获得感和满意度。2018 年 5 月司法部举行了“中国法律服务网上线”的相关主体新闻发布会，总体架构为“一张网络，两级平台”的中国法律服务网正式上线运行，一张网络覆盖了全部地域和业务，由部、省两级纵向平台和门户网站、“掌上 12348”微信公众号、移动客户端横向平台组合而成，通过数据共享交换系统实现连通融合，旨在打造覆盖全国范围的省级统筹、整体联动、一网办理的“互联网+”公共法律服务技术和服务体系，建设“法律淘宝网”，为人民群众提供免费专业高素质的“法律顾问”。2019 年 1 月，司法部发布了《全面深化司法行政改革纲要(2018~2022 年)》，提出了 10 项完善公共法律服务体系的措施，旨在不断满足人民群众和社会多层次、多领域、多样化、高品质的法律服务需求。

3.2. 江苏和天津“互联网+”公共法律服务的实践

江苏司法行政系统以一体化智能平台的建设为契机,建成集热线电话、网站、新媒体等服务手段为一体的12348公共法律服务平台。平台包含个人法律服务、企业法律服务和从业人员服务,设置了律师服务、公证服务、法律援助、司法鉴定、人民调解、法治宣传、司法考试等核心栏目共计40余项服务功能,开通了7×24小时的全天候、不间断服务,为特殊人群设置专门服务窗口[3]。江苏省创新智慧法律服务,通过获取公安、民政等其他单位的相关业务数据,向公司购买裁判文书数据,获取海量存储信息,形成庞大的法律资源数据库,精准判断群众偏好,高效快捷的帮助群众解决法律问题。借助智慧法务的研发,发展县域网上司法,为群众提供“个人定制式服务”,构建县乡村一体的智能法律服务模式,将智慧法务向县域、村组延伸。太仓市司法局制定发布的“全生命周期”公共法律服务清单,将各项服务内容细化延伸,仿照人的生命周期将法律服务分为三大类相伴人民群众一生,针对不同阶段的人群匹配不同法律服务产品,主动将服务送到群众身边。

近年来,天津司法行政机关借鉴江苏、广东等先进地区的宝贵经验,与各单位、机构认真贯彻习近平总书记的重要指示和中央、市委市政府各项决策部署,通过完善公共法律服务体系建设,有效整合了法律服务资源,结合实体平台、电话热线、天津法网、天津掌上12348、以及村居法律顾问服务微信群,全面推行“马上办、网上办、就近办、一次办”和“减证便民”工作,将法律服务进一步向基层延伸。例如,东丽区司法局认真落实普法惠民工程,通过微信公众号、法治微课堂、律师视频微服务,打造“三微两不出”立体化社区法律服务平台,即“微课堂不出家门,微服务不出社区”,让群众足不出户即可享受法律服务。津南区司法局积极构建城乡公共法律服务体系,逐步形成点面结合、全面覆盖、惠及全民、有效管用的法律服务体系,通过微信群公众号,组织律师、公证人员和调解人员向全区群众全天候提供更为直接的专业法律服务。

4. 当前“互联网+”公共法律服务所存在的问题

“互联网+”公共法律服务体系具备高效、便捷的特点,因此受到了全社会的广泛关注,但仍存在一些问题,需要及时对“互联网+”公共法律服务平台的建设和相应体系予以完善。

4.1. 线上平台的宣传和与其他平台的对接仍需进一步加强

4.1.1. 线上平台的宣传力度需要进一步强化

12348 法网平台虽然已经进行了大力度的宣传,但在许多方面仍可以重点挖掘推进。如利用各项法律宣传活动对线上平台的宣传传播还没有做到常态化,尚未将“互联网+”公共法律服务作为一项必要的宣传内容在各个宣传月重点宣传,在电台、电视、报刊等大众传播工具上开辟12348线上平台宣传专栏的数量相对有限,且与公共交通系统合作也有待进一步常态化。

4.1.2. 线上平台与微博、微信、头条、新闻APP等流量平台的对接需要进一步强化

目前对新兴媒介的宣传虽然已足够重视,但仍有进一步挖掘的潜力。例如,利用官方微博、微信、头条、新闻APP等网络工具进行专业推广的数量和频次还较少,匮乏与微博、微信和头条建立可转载和分享的链接等,从而在一定程度上减弱了平台使用的广泛度。

4.1.3. 线上平台与政府、公安、法院等平台的对接需要进一步强化

政府作为公共法律服务最主要的供给者、指导者,12348线上平台需要借助政府丰富的资源优势充分宣传,但现今仅凭司法行政部门一己之力,通过召开会议或网络、线下传播的方式,还缺乏各区政府门户网站加以联合权威的推广,12348线上平台还欠缺可直接跳转公安、法院、检察院、公证处、基层法律服务机构的端口等。

4.2. 线上平台与线下、电话平台融合仍需进一步深化

4.2.1. 线上、线下对接机制需要进一步完善

目前互联网公共法律服务的平台功能主要聚集在信息公布、法律服务咨询以及法治教育宣传等方面，相对忽视了线下资源的聚合与发展。例如，群众有时即使在网络上接受法律服务后，某些具体的法律问题仍然无法得到详细解答，易出现公共法律服务平台的线上内容与线下服务脱节、不衔接、不符合等闭环衔接不畅的现象。

4.2.2. 线上服务与热线服务需要进一步深度对接

互联网公共法律服务还包括服务热线，相较于网络平台咨询，热线咨询具有及时性、便捷性的特点。由于网络咨询与热线咨询的完全对接仍在完善过程中，同一项咨询事项可能会由不同的法律服务工作者解答，不同的服务人员法律相关事项的理解和解答口径若出现不完全一致的情况，会在一定程度上影响用户咨询的信任度。

4.2.3. 三大平台的融合与法律法规的对接还存在一定问题

目前线上公共法律服务还有一些与法律法规不相衔接的地方，例如线上电子签章实际上的法律效力问题，以及线上司法鉴定和线上调解在实际诉讼中是否认可等，由于这些问题没有明确的法律规范进行调整，人民群众对线上公共服务的使用仍然谨慎有加，线上法律服务也就很难完全发挥其应有的作用。

4.3. 流量数据的作用发挥仍需进一步提升

4.3.1. 流量数据对公众的可视化服务需要进一步完善

12348 线上平台还欠缺完整的面向公众的可视化数据分析模块，选择相关法律服务的用户往往依赖的是收录的数据，还存在“盲选”状态。例如企业法律服务的相关数据系统不够完善，一些中小型企业限于发展和资金状况，迫切需要得到优惠的法律风险检测服务，目前线上平台尚未设置专门窗口提供相应的数据报告，不利于帮助这些企业规避法律风险和提出防范建议。

4.3.2. 线上公共法律服务引导性需进一步强化

线上平台与线下平台存在显著差异，市民前往线下法律服务机构往往是已经发生了法律纠纷，对自己的纠纷争议点有较明确的认识，来到法律援助机构后可以直接寻求帮助。但是线上法律服务平台无法实现“面对面”的有效沟通，用户的法律服务需求表达存在困难，法网平台在提供公共法律服务过程中需要进一步增强引导意识，主动引导用户逐步讲清事实、找出争议点、最终找到解决问题的途径。

4.3.3. 流量数据的内部管理需要进一步加强

12348 线上平台需进一步强化数据仓库的完整性，避免出现“信息孤岛”现象。一方面，需对“互联网+”产品用户访问类型、访问量和访问时间进行深度梳理和整合，对法律援助、公证、司法鉴定、调解等各类法律服务事项数据的收集、汇总和使用尚未完全体现出公共法律“用户体验”导向，哪些领域的法律服务是群众使用频率最高的，哪些领域的法律服务群众进行信息查询了却最终放弃使用平台索引提供的服务，哪些领域的法律服务群众较少查询使用，对数据进行分析，研判“用户体验”推广公共法律服务“产品”的能力有待加强。另一方面，12348 线上平台和相关部门、业务平台显示和收集的数据尚未形成纵横互通的统一数据平台，缺乏与政府门户网站、法律援助服务机构、公证、司法鉴定、律师、法院、公安等相关业务系统的对接。

5. 新时代“互联网+”公共法律服务的完善路径和对策

5.1. 加强线上平台的宣传和与其他平台的有效对接

5.1.1. 强化线上平台的宣传力度

在法律宣传活动、基层公共活动场所和电视台报刊等方面，加强对于公共法律服务线上平台的宣传，以国家宪法日、综治宣传月、3.8 妇女节维权、3.15 消费者维权等宣传活动为契机，充分开展各项主题活动，大力提升人民群众对线上平台的社会认知度。首先，增加社区办公地点、便民服务中心和公共活动场所的公示宣传，在广电机顶盒的点播页面、公交和地铁显示屏上增加线上平台宣传广告，详细介绍公共法律服务的适用条件和申请方式，明确法律服务的事项。援助机构和人员的范围，扩大影响力，让群众充分了解寻求法律帮助的途径。其次，树典型、立榜样，强调具有典型意义的案例或事件，使宣传“互联网+”公共法律服务成为人民群众愿意主动参与的活动，通过口口相传，不断提高 12348 线上平台的知晓率。最后，在社区办公地点、便民服务中心和公共活动场所，逐渐安装“互联网+”公共法律服务自助服务一体机，并尽量做到全面覆盖，保证群众可以自助查询法律法规及相关案例，自助申请法律援助、调解、公证及司法鉴定等各项服务，只需点击相应服务模块或在线服务链接，即可快速享受送到身边的免费高效的法律服务，扩大其辐射范围，不断向基层延伸，尽早完成普法惠民工程，实现公共法律服务的全覆盖。

5.1.2. 完善线上平台与微博、微信、头条、新闻 APP 等流量平台的对接

利用信息技术提高人民群众对公共法律服务职能、作用的了解，增强群众参与度，使“互联网+”公共法律服务线上平台成为党委政府的“信息员”，人民群众的“法律直通车”。一是将“互联网+”公共法律服务的网站信息发布在微博、微信、头条、新闻 APP 等等最受群众关注的流量平台或其他访问量较高的网站上，推送“掌上 12348”微信公众号，吸引群众的关注度，借助群众在这些平台或网站获取信息的机会适时推广 12348 线上平台，扩大其使用率和知晓率。二是增加“掌上 12348”的宣传深度和广度，增加线上平台的相关链接，完善微信公共法律服务平台的建设，健全基本服务窗口的增加和设立，规范咨询服务对话框，增强用户体验，补充服务评价机制，积极吸收用户提供的意见和批评，鼓励用户主动转发宣传公众号，帮助群众养成遇到问题寻求法律帮助的习惯。三是通过社区便民服务中心鼓励群众积极使用 12348 法网、“掌上 12348”等“互联网+”产品了解法律知识库，随时随地学习法律知识。关注特殊人群，例如刑满释放和社区矫正人员，利用信息网络技术加强关切并尽可能创造其服务社会的途径，通过增强法治教育避免其重新违法或犯罪，真正做到为群众提供“指尖上”的法律服务。

5.1.3. 强化线上平台与政府、公安、法院等平台的对接

法律援助既是政府的责任，也是公安机关、人民法院、人民检察院及其他相关部门的责任。“互联网+”公共法律服务是在政府的指导下，司法行政机关提供的涉及多个部门和多项业务的社会服务，需要各部门、各单位之间协调配合。一是加强统筹指导，作为司法行政机关，应当主动将各项工作纳入党委的总体工作布局，发挥好职能作用，服务好广大群众，监督法律援助机构和法律服务机构认真履行职责，恪守职业道德和执业纪律，不得随意拒绝、拖延、终止所承办的法律服务事项，及时向人民群众通报进展情况。二是利用政府门户网站权威推广，在政府网站首页增加 12348 线上平台的模块链接，鼓励各级政府门户网站增加相应模块、开通链接，扩大其传播力和影响力，紧紧围绕人民群众的实际需求，鼓励人民群众在遇到法律问题或权利受到侵害时第一时间寻求合适的法律帮助。三是加强各单位之间的统筹协调，做好衔接工作，建立司法局与公安、法院、检察院和政府的线下和线上联调工作机制，增加 12348 线上平台与公安、法院等单位网络平台的对接。针对群众遇到纠纷更多向公安机关寻求帮助的情况，建

立驻公安派出所专职人民调解员与民警联动调处机制，对一般治安案件和属于调解范围的案件进行先行调解，构建由政府领导、司法行政部门具体负责，多部门协作配合、社会力量广泛参与的特色公共法律服务体系。

5.2. 实现线上、线下和电话三个平台的深度融合

5.2.1. 加强线上与线下服务的融合机制

为了实现“互联网+”公共法律服务的建设与发展，必须加强“线上平台”与“线下活动”的融合与互动。首先，要充分发挥实体平台的作用，强化以市、区为中心，乡、镇为基础，村级为补充的实体公共法律服务平台的建设。其中市、区一级公共法律服务平台主要职责是进行工作指导，统一调度区域内的法律服务资源，加强资源薄弱地区的法律服务供给，并对本区域法律服务数据进行统一收集、梳理。与此同时，要扩大公共法律服务的辐射力，以市、区为依托，在乡镇和村两级广泛设立联系点，建设实体服务终端，提供全区域的公共法律服务。其次，要运用互联网技术，优化地理信息查询系统，对全市范围内公共法律服务机构进行精准定位。用户可以通过检索关键词，启动地图引擎搜索功能，寻找实现公共法律服务的最优路径，构建互联网服务与实体服务有效沟通、融合的工作机制。

5.2.2. 构建线上服务与热线服务的协同机制

线上服务与热线服务是公共法律服务的重要组成部分，两者联系密切，可以深化线上服务与热线服务协作机制。首先，要做好信息联通工作，网络平台、实体平台、热线服务接收的法律服务工作要进行详细记录，并传送至网站平台，网站平台做好信息汇总整理工作，做到法律咨询信息及时沟通、整合、公示，在三个平台间建立互通机制，保障使线上、线下的平台步调一致，避免成本与资源的浪费。其次，在人员配备方面，实体平台服务人员、网站服务人员、热线接通人员应进行统一严格的培训，纠正法律认知偏差，对有争议的条款达成共识，以便在法律服务中解答一致，不因自身认知缺陷对法律服务造成损害。还可以同时建立平台轮岗制度，使服务人员能在不同的平台工作，感受不同平台的工作环境，并不断提升自身的工作技巧。

5.2.3. 促进三大平台的融合以及和法律法规的对接

线上公共法律服务能够有效解决城乡之间、区域之间法律资源分布不均的问题，对于化解社会矛盾，实现社会的公平发展具有重要的作用。在互联网不断深入人们生活的背景下，公共法律服务应当主动融入互联网中，整合线上、线下和电话资源，形成以线上公共法律服务为主导的“互联网+公共法律服务”体系，这样既能依托技术发展带来的便利，为市民提供更为便捷的法律服务，还能借助互联网随时随地办公的特点，节省司法资源，构建更惠民、更便民、更利民的公共法律服务系统。线上法律服务的进一步发展还要实现服务与法律法规的无缝对接。首先应当填补法律空白，使得互联网公共法律服务的具体工作实现有章可循，例如完善《电子签名法》，明确线上公共服务电子签章的法律效力问题，以及在《民事诉讼法》中规定线上法律服务平台司法鉴定、调解在诉讼中的约束作用，进一步深化线上法律服务的建设，增加公民参与线上法律服务的热度。其次，还可以完善线上法律服务的相关制度，整合涉及线上服务的法律规定，增强各个法律条文间的紧密联系，增强法律的约束作用从而确保公共法律服务的质量，缓解社会矛盾。

5.3. 充分发挥流量数据的分析作用和服务能力

5.3.1. 提高流量数据对公众的服务能力

着眼于实现法律服务便捷化，应充分运用数据信息为公众个人或企业提供更好的法律服务。一方面，“互联网+”法律产品可以开信用查询窗口，以用户体验、用户需求为导向，为用户提供律师、公证员、

司法鉴定人、基层法律服务工作者等人员，以及律师事务所、公证处、司法鉴定所、基层法律服务所等机构的基本信息、诚信信息、执业情况以及用户反馈“好评率”等数据，详细反映年度考核及奖惩情况，以供用户在众多法律服务机构和人员中选择更符合需求的对象，提高公众对公共法律服务的满意度。另一方面，增加专门的企业法律服务窗口，提供法务咨询、专家顾问、文书服务等相关套餐，重点发展企业法律风险检测数据系统，区分公司法、合同法、知识产权以及劳动人事等类别的风险检测，依托庞大的数据库，通过用户提供的公司名称和所属行业，结合平台与企业人员之间的咨询问答，对不同行业企业运营过程中的法律风险进行检测，系统自动生成检测报告以供参考，告知企业当前存在的风险点，并指导其规避法律风险。

5.3.2. 建立客服式法律导医服务

建立“客服式法律导医服务”，通过逐步深入引导，找到问题的症结点，提供“一口式”线上法律服务咨询。首先区分四类用户不同的法律服务需求，向用户提供针对性法律服务咨询。例如，第一类用户仅需要接受法律咨询，可以转接专业的律师进行详细解答；第二类用户已经发生了实际纠纷并且可以在线上得到解决，应当将其引流至服务平台查询公证信息、申请法律调解、寻求司法鉴定等，这样足不出户就可以使问题得到妥善解决；第三类用户发生了实际纠纷，但是情况较为复杂必须通过线下法律服务机构点得到解决，这种情况可以不再接受平台法律咨询，一次性告知其纠纷解决途径，例如群众的纠纷需要进行法律援助，直接就近引导至法律援助中心解决争议；第四类用户的法律纠纷非在司法行政范畴内可以解决，可以协助对接其他纠纷解决路径。只有通过提供综合线上法律服务咨询，才能使用户的实际法律纠纷得到有效解决，让用户获得更好的网络公共法律服务体验，提高公共法律服务的效率，提升公众的满意度。

5.3.3. 加强对流量数据的内部管理能力

将信息化技术融入公共法律服务建设，构建智慧法律服务体系。首先，优化 12348 线上平台内部基础数据库，完善用户访问类型、访问量和访问时间以及各类法律服务事项的数据收集汇总，精准掌握人民群众使用相关法律服务的情况。其次，采取纵横互通的方式对接各个业务系统，包括线上平台与法律援助服务机构、公证、司法鉴定、律师、法院、公安等业务系统的对接，通过线上平台与各部门、各业务平台的融合打通，建立公共法律服务统一网络，将平台对接互联网的数据和其他方式收集的数据相结合，建立更加完整和大规模的法律服务数据库，形成完备的司法行政数据系统，为多维度的数据存储和分析奠定基础。最后，在各个相关业务平台增加“一键查询申请人信息”功能，在涉及多个部门的法律服务供给中，利用信息技术接入相关部门的数据端口，一键查询申请人基本信息或经济状况，将有关信息全面整合呈现，打通申请人信息数据共享通道，避免向不同部门重复提交相同材料的情况，早日实现“无证明”审核，提高公共法律服务的审查效率。

基金项目

2015 年度国家社科基金项目“网络谣言依法综合治理研究”(15CFX023)阶段性研究成果。

参考文献

- [1] 杨凯. 加快推进现代公共法律服务体系建设[J]. 中国党政干部论坛, 2019(8): 66-69.
- [2] 蒋银华. 政府角色型塑与公共法律服务体系构建——从“统治行政”到“服务行政”[J]. 法学评论, 2016(3): 19-25.
- [3] 郭兵, 许奇, 陈皓. 12348 公共服务平台建设与应用[J]. 中国管理信息化, 2017(20): 142-144.