公开公示制度

为进一步提高法律服务水平，规范办事程序，接受社会各界的监督，结合工作实际，制定本制度。

（一）公开公示的内容

1.服务范围:

（1）现场解答法律咨询；

（2）受理、审查法律援助申请；

（3）受理对法律服务工作的投诉和意见建议；

（4）开展法律知识普及教育和法治文化活动；

（5）协调指导本地区公共法律服务工作等。

2.服务人员:包括服务人员姓名、职务、照片等基本信息。

3.服务承诺：

（1）即时服务：工作人员对服务对象拟办事项符合规定、手续齐全的，随到随办，当场办理。

（2）规范服务：工作人员对服务对象依法提供规范有序的服务，不得越权办理或乱作为，不得损害服务对象利益。

（3）高效服务：工作人员要提高工作效率，积极主动服务，做到急事急办，特事特办，力争为服务对象多办实事。

（4）廉洁服务：工作人员要依法行政，廉洁办公，不滥用职权牟取私利。

4.联系方式：包括具体地址，邮政编码，中心电话及监督电话，电子邮箱等。

5.服务流程：包括服务事项，服务对象，需要提供的资料，办事流程，办理人员，分管领导及办结时限等。

6.服务人员在岗情况：包括姓名，职务，是否在岗，未在岗原因等。

（三）公开公示的方式

1.设立公示栏。

2.提供中心咨询电话，方便群众咨询。

3.通过广播、电视、报刊及12348公众微信号等方式，向公众发布。

4.所有需要公示的内容，都在网页上公开。

（四）公开公示的监管

通过公开公示制度的不断完善，同时加强自身及公众的监督作用，从而达到提升服务质量的目的。

（五）公开公示的时间

公开公示的时间一般为7天。如有需长期进行公示的内容，由相关负责人员收集整理好，长期进行公示。

便民利民服务制度

1.实行警务公开。通过公开栏、触摸屏、服务手册等多种形式将法律咨询、法律援助、社区矫正的办事程序、办理时限、所需材料等事项向社会公开。

2.落实服务承诺。对材料齐全、手续完备的社区矫正、法律援助、安置帮教、人民调解等申请，即时办理。

对于来访、来电法律咨询的及时进行解答，案件复杂的三日内电话回复。

3.推行“温馨服务”。对前来办事群众，工作人员要文明接待，热情服务。实行挂牌上岗，警容严整，仪表端庄，工作时间不得脱岗。

4.开通绿色通道。对急需各项法律服务人员，实行预约服务，最大限度的提高快捷服务，实行班后延时服务及节假日值班制度。对军人、老年人、残疾人、农民工等，开通绿色通道，优先办理法律服务事项。

服务承诺制度

1.工作人员接待来访当事人，应举止文明、态度和蔼、语言规范。

2.来电必接，来访必答，来函必回，做到事事有回音，件件有着落。

3.坚持公平、公正、公开原则，切实维护当事人的合法权益。

4.服务群众必须做到清正廉洁，不以权谋私。