

标准化助力提升 公共法律服务能级

文/邓 邯 郭 渊

司法部《关于推进公共法律服务体系建设的意见》明确提出：“要加快建立健全公共法律服务标准体系”。近年来，上海市司法局积极贯彻落实意见精神，主动融入标准化发展潮流，从制定单一处室的岗位工作标准起步，由点及面推进全系统标准化建设，大力提升公共法律服务能级，在国家级和市级标准化试点、地方标准、团体标准研制等多层次开花结果，取得了一定成效。



树理念 建机制

上海市司法局发挥各级党委中心组学习平台的引领作用，通过专题辅导、学习会和讨论会等多种形式，组织全系统深入学习和把握标准化的主要内涵、重要意义和发展态势，屡次召开全系统标准化研讨会和工作推进会，由市司法

局主要领导进行专题部署。经过持续不断的组织学习和统一思想认识，标准化理念开始深入人心。

上海市司法局专门成立推进司法行政标准化工作领导小组及专项工作组，所属市监狱管理局、戒毒管理局、社区矫正管理局也相应成立了领导小

组和专项工作组。同时，制定出台了《市司法局关于标准化建设项目立项管理工作的操作细则》，对本市司法系统标准化项目立项申报、推进、督办、经费保障等进行规范，初步建立起包括组织领导、项目推进、宣传培训、人才培养、沟通合作、经费保障、目标考

核等在内的全系统标准化工作机制。

定标准 重实施

联合市质量和标准化研究院开展调研，形成《上海市司法行政系统标准化体系研究》调研报告，在此基础上制定并印发了《上海市司法行政系统标准化三年行动计划（2016—2018年）》，目前已基本完成该行动计划，初步建成了全国司法行政系统领先的具有上海特色和司法行政工作特点的，结构合理、协调配套、覆盖面广、重点突出的上海司法行政标准体系，初步建成标准化意识和能力较高、标准化制度机制比较健全、标准实施严格、标准监督有力、标准化服务到位、标准化创新生态环境良好、在全国司法行政系统能够发挥引领作用的标准化高地。

标准化建设从点到线再到面，涵盖权力运行、执行矫治、法律服务、基层基础建设等公共法律服务各领域，共有国家级标准化试点项目4项，其中，2项已完成验收，2项已中期评估；市级标准化试点项目10项，其中7项已通过验收；地方标准研制项目17项，其中5项已完成验收，标准化覆盖面不断扩大。

例如：与市质量和标准化研究院合作编写《规范与准则——上海司法行政机关视觉识

别规范及执行手册汇编》，上海司法行政大楼、市、区公共法律服务中心、视频会议室等司法行政基础设施建设所涉及的标志标识均根据这一标准设置，司法行政机关整体形象更加鲜明、统一。

《基层司法行政机构管理与运行规范》地方标准研制发布后，大力推进标准化司法所建设。2017年建成73家标准化司法所，2018年基本完成其余149家司法所的标准化建设。目前，全市222家司法所统一了标志标识，树立了鲜明的视觉形象，同时不断提升硬件和软件建设水平，构建了完善的内部管理体系和 workflow 秩序，工作更加规范，流程更加清晰，服务更加周到。

无规范 不高效

办事指南对外，是服务标准；业务手册对内，是业务标准。市司法局负责办理的18项行政审批事项已全部制定办事指南和业务手册并严格实行。在规范审批办事流程、提升行政效能、提高便民利民水平等方面取得显著成效，违法审批、随意审批、超期审批等不合法、不规范现象基本杜绝，被评为“上海市行政审批标准化示范单位”。

积极推进民事法律援助服务标准化试点，并在全市推广执行，案件受理审批平均时间

由10天缩短为3天，电话回访317名受援人员，满意度高达99%。参加法医临床司法鉴定服务标准化试点的3家鉴定机构，办理该类案件的有效投诉率下降至1‰以下，办案单位对其鉴定意见的采信率上升至99%以上。编发180项公证事项的公证办理申请指南和公证办理业务手册团体标准，填补了全国公证行业技术标准的空白，同时与上海“智慧公证”信息化建设项目紧密结合，将标准嵌入业务办理平台，实现标准化与信息化两轮驱动。

监狱系统开展狱务公开管理标准化试点后，调查显示，98%的干警认为标准化起到了简化、集约、协调、统一的作用，实施标准后监管质量明显提升。通过面向罪犯本人、罪犯亲属、社会人员开展“满意率综合评价”匿名测评，共发放满意率测评问卷14 593份，测评满意率97.87%。

社区矫正机构管理标准化试点注重各项标准的良性衔接配套，通过简化、优化执法流程，强化依法监管，显著提升了社区矫正执法工作能级，实现标准化社区矫正中心全覆盖，教育矫正的功能发挥更加充分。全市16个区共建成22个标准化的区级社区矫正中心，包括“三区十室”，即监管区、教育区、办公区等3大功能

区，指挥中心、宣告室、训诫谈话室、心理治疗室、集中教育室、资料室等10大功能室，为全国开展社区矫正中心建设起到示范引领作用。经委托市质量和标准化研究院进行第三方测评，社区矫正服务质量顾客满意度达到89.61%，服务质量显著提升。

戒毒诊断评估标准化作为市级示范试点项目，为国际国内首创，涵盖“戒毒诊断评估通用基础标准”“戒毒诊断评估服务提供标准”“戒毒诊断评估服务保障标准”等三个体系，正在申报司法行政机关“戒毒教育矫治个别教育规范”等6项戒毒矫治地方标准，具有显著的科学性、先进性和鲜明的上海标准、上海经验。

看未来 新起点

面对未来，上海市司法局

将进一步加强标准化工作，把已经取得的成绩视为新的起点，继续迈步向前。

通过内部刊物、微信、公众号等多条渠道，及时发布标准化工作最新进展及成果，同时加强与市标准化主管部门的沟通，通过市级平台宣传上海司法行政系统标准化工作先进经验和做法。加强标准化理论研究，适时召开标准化工作研讨会，推广宣传标准化先进经验及成果，营造浓厚的标准化工作氛围，促进司法行政系统标准化的长效发展。加强与兄弟单位的交流学习，组织相关工作人员赴标准化工作优秀单位开展座谈交流，学习先进经验和做法，加强对标准化工作的认识。

在推进现有试点项目的同时，聚焦司法行政工作重点领

域及薄弱环节，加强对标准的研制及申报工作，逐步扩大标准化覆盖面。一方面，推动法律服务行业协会研究制定团体标准，扩大团体标准覆盖面，不断提升法律服务质量。另一方面，推动监狱、戒毒、矫正等执法机关研究制定内部管理标准，进一步提升执法规范化水平。

在推进标准研制的同时，坚持内审与外审并重，进一步完善对标准执行情况的监督评估机制，聚焦标准实施全过程，强化监督指导，突出标准执行成效。依托第三方专业机构，探索构建富有司法行政标准特色的评价体系和评价机制，适时开展第三方评估，切实检验标准化工作开展成效，提升标准执行力。 

（作者单位：上海市司法局）

