

山西省司法厅办公室文件

晋司办发〔2024〕46号

关于加强“12348”公共法律服务 热线“7×24小时”全天候服务工作的通知

各市司法局：

2023年9月，我省“12348”公共法律服务热线和“12345”政务服务热线完成归并整合，实现了“一条热线管便民”的要求和“一线通达”、“一号响应”的服务宗旨，整合以来共接听群众来电咨询21.3万人次，切实为人民群众提供了快捷、便利、优质的法律服务。但目前除太原市外，其余各市热线尚未能实现“7×24小时”全天候服务目标，与司法部要求和人民群众的期待尚有一定差距。为深入贯彻落实全国、全省现代公共法律服务体系建设推进会精神，进一步健

全完善“12348”热线全天候服务工作机制，切实提升热线服务质量，现将有关事项通知如下：

一、进一步增强做好“12348”公共法律服务热线工作的责任感和使命感

公共法律服务三大平台是司法行政机关面向人民群众提供服务的重要载体和窗口，“12348”热线是“三大平台”的重要组成部分。习近平总书记强调：“尽快建成覆盖全业务、全时空的法律服务网络”，司法部和省厅也对优化完善热线建设提出了明确要求。各市司法局要进一步提高政治站位，坚持以人民为中心的发展思想，从深化现代公共法律服务体系建设的高度充分认识做好“12348”热线工作的重要意义，加强热线服务能力建设，真正为人民群众提供优质高效便捷的服务，不断增强人民群众的获得感、幸福感和安全感，推动新时代公共法律服务工作高质量发展。

二、进一步提升“12348”热线行政工作时间的服务质量

各市要深入贯彻落实全省现代公共法律服务体系建设推进会精神，主动加强与“12345”政务热线主管部门的协调联动，健全完善合作机制，沟通解决热线运行过程中的重大难点问题；要积极争取当地财政支持，加大热线经费保障力度，确保热线值班补贴足额发放到位；要充分调动本地法律服务资源，合理配置服务坐席，适时增加坐席数量，不断

提高热线接通率；要加强对值班律师的日常监督管理，强化咨询解答和沟通技巧培训，健全完善考核奖惩机制，保证热线服务质量；要完善热线投诉处理机制，及时正确处理群众投诉，切实提升热线群众满意度。

三、进一步健全“12348”热线非行政工作时间转接工作机制

为有效解决部分地区法律服务资源和经费不足的实际问题，切实加强我省热线服务能力和水平，经省厅与省政务服务中心多次沟通协调，决定于2024年7月15日开始将除太原市外的其余10市“12348”热线非行政工作时间（行政工作日晚间和节假日全天）群众来电转接至太原市“12348”热线服务坐席，由省厅和太原市司法局所属法律援助机构统一接听，利用省城优质服务资源实现我省“12348”热线“7×24小时”服务。各市司法局接到通知后，要积极与当地“12345”热线主管部门联系，落实“12348”热线转接在技术层面的相关事宜，完善转接工作机制，确保在省厅规定的时间节点前高质量完成各项准备工作。太原市司法局要高度重视，安排专人负责热线转接落实工作，根据实际工作需要增加值班坐席数量，逐步改善值班硬件设施，切实为值班律师提供良好工作环境。省法律援助中心要充分发挥省级部门优势，对太原市统一接听工作在值班人员配备、财力保障方面提供大力支持和帮助；要强化监督指导，及时了解掌握各

市热线转接工作进度，对各市工作过程中存在的困难和问题进行协调处理。

各市在工作推进过程中遇到的问题请及时与省法律援助中心联系。

联系人：贺高智 18636638776

李维康 18636805324



信息公开选项：主动公开

山西省司法厅办公室

2024年7月5日印发