

上海市公共法律服务体系建设发展指标 (2020—2022 年)

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标说明 | | 发展目标 | 数据来源 |
|----|-----------|-------|------------------------|------------------------------|------------------------------|--------------------------|------|
| 1 | 公共法律服务能力 | 服务覆盖度 | 法治文化阵地配置率 | 市级 | 全市有市级法治文化品牌阵地或品牌活动的街镇数/全市街镇数 | 每个街镇有一个以上市级法治文化品牌阵地或品牌活动 | 普法处 |
| 区级 | | | | 本区有市级法治文化品牌阵地或品牌活动的街镇数/本区街镇数 | | | |
| 2 | | | 执业律师配置率 | 市级 | 全市律师数/本市常住人口数(转化为万人拥有律师数) | 以每万人拥有律师 12 名为目标 | 律工处 |
| | | | | 区级 | 本区律师数/本区常住人口数(转化为万人拥有律师数) | | |
| 3 | | | 规模化律所配置率 | 市级 | 全市 50 人以上律师事务所数量/100 | 以 100 家为目标 | 律工处 |
| | | | | 区级 | 本区 50 人以上律师事务所数量/n | n 由律工处根据各区实际情况分别确定 | |
| 4 | 公证员配置率 | 市级 | 全市公证员数量/620 | 以 620 名为目标 | 公管处 | | |
| | | 区级 | 本区公证员数量/n | n 由公管处根据各区实际情况分别确定 | | | |
| 5 | 品牌公证机构建设度 | 市级 | 全市品牌公证机构数量/12 | 以 12 个为目标 | 公管处 | | |
| 6 | 法律援助律师配置率 | 市级 | 全市当年办理法律援助案件的律师数/全市律师数 | | 公服处 | | |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标说明 | | 发展目标 | 数据来源 |
|----|----------|-------|------------------|------|---------------------------------------|----------------------|-------|
| | 公共法律服务能力 | 服务覆盖度 | | 区级 | 本区当年办理法律援助案件的律师数/本区律师数 | | |
| 7 | | | 通知辩护法律援助办理达标率 | 市级 | 全市对通知辩护的犯罪嫌疑人、被告人给予法律援助数/全市办案机关通知辩护总数 | 以 100%为目标 | 公服处 |
| | | | | 区级 | 本区对通知辩护的犯罪嫌疑人、被告人给予法律援助数/本区办案机关通知辩护总数 | | |
| 8 | | | 法律援助经费配置率 | 市级 | 全市法律援助经费/全市常住人口 | | 公服处 |
| | | | | 区级 | 本区法律援助经费/本区常住人口 | | |
| 9 | | | 专职人民调解员配置率 | 市级 | 全市专职人民调解员数量/9000 | 以 9000 名为目标 | 促进法治处 |
| | | | | 区级 | 本区专职人民调解员数量/n | n 由促进法治处根据各区实际情况分别确定 | |
| 10 | | | 行业性、专业性人民调解组织配置率 | 市级 | 全市行业性、专业性人民调解组织数量/320 | 以 320 个为目标 | 促进法治处 |
| | | | | 区级 | 本区行业性、专业性人民调解组织数量/n | n 由促进法治处根据各区实际情况分别确定 | |
| 11 | | | 居村（社区）法律顾问配置率 | 市级 | 全市聘用法律顾问的居村（社区）数量/全市居村（社区）总数 | 以 100%为目标 | 促进法治处 |
| | | | | 区级 | 本区聘用法律顾问的居村（社区）数量/本区居村（社区）总数 | | |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标说明 | | 发展目标 | 数据来源 |
|----|---------------|-------|--|-----------|--|-----------|-------|
| 12 | 公共法律服务能力 | 服务覆盖度 | 政府机关法律顾问配置率 | 市级 | 全市聘用法律顾问的政府机关数量/市级政府机关总数 | 以 100%为目标 | 执法监督处 |
| | | | | 区级 | 本区聘用法律顾问的政府机关数量/本区区级政府机关总数 | | |
| 13 | | | 公职律师配置率 | 市级 | 全市设立公职律师的政府机关数量/市级政府机关总数 | 以 100%为目标 | 律工处 |
| | | | | 区级 | 本区设立公职律师的政府机关数量/本区区级政府机关总数 | | |
| 14 | | | 国有大中型企业法律顾问、公司律师配置率 | 市级 | 全市已设立法律顾问、公司律师制度的市属国有大中型企业数量/市属国有大中型企业总数 | 以 100%为目标 | 律工处 |
| | | | | 区级 | 本区已设立法律顾问、公司律师制度的区属国有大中型企业数量/区属国有大中型企业总数 | | |
| 15 | | | 高资质、高水平司法鉴定机构建设度 | 市级 | 全市高资质、高水平的司法鉴定机构数量/8 | 以 8 家为目标 | 司鉴处 |
| 16 | 公共法律服务实体平台配置率 | 市级 | 全市已建成市、区两级公共法律服务中心数量/17 | 以 100%为目标 | 公服处 | | |
| | | 区级 | 已建成公共法律服务站、室的街镇、居村（社区）数量/（本区街镇、居村社区总数） | | 促进法治处 | | |
| 17 | 公证文书规范度 | 市级 | 公证文书合格数/抽查公证文书总数 测评对象：全市公证处 | 达到 99%以上 | 公管处 质检结论转换 | | |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标说明 | | 发展目标 | 数据来源 | |
|----|----------|-------|-----------|------|--|------|-------------|-----|
| | | | | 区级 | 公证文书合格数/抽查公证文书总数 测评对象：除市管公证机构外，进行属地测评 | | | |
| 18 | 公共法律服务能力 | 服务规范度 | 法律援助案卷规范度 | 市级 | 法律援助案卷合格数/抽查市、区法援中心办理的案卷总数 | | 公服处案卷评查结论转换 | |
| | | | | 区级 | 法律援助案卷合格数/抽查各区法援中心办理的案卷总数 | | | |
| 19 | | | 法律援助律师活跃度 | 市级 | 全市当年办理法律援助案件的律师数/全市入库法律援助律师数 | | 公服处 | |
| | | | | 区级 | 本区当年办理法律援助案件的律师数/本区入库法律援助律师数 | | | |
| 20 | | | 仲裁裁决维持率 | 市级 | 1-仲裁裁决被撤销数量/仲裁裁决总数 | | 仲裁处 | |
| 21 | | | 鉴定人出庭作证率 | 市级 | 鉴定人出庭作证案件数/鉴定人被通知出庭案件总数 测评对象：全市司法鉴定机构 | | 司鉴处 | |
| 22 | | | 标准化考点达标率 | 市级 | 全市标准化考点数量/全市考点总数 | | 以 100%为目标 | 公服处 |
| 23 | | | 试卷保密室达标率 | 市级 | 验收合格保密室数量/保密室总数 | | 以 100%为目标 | 公服处 |
| 24 | | | 安全管理系统覆盖率 | 市级 | 全市使用考务安全管理系统考点数量/全市考点总数 | | 以 100%为目标 | 公服处 |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标说明 | | 发展目标 | 数据来源 | |
|----|----------|-----------|------------------------|--|--|-----------|------|---------------|
| 25 | 公共法律服务能力 | | 法律职业资格信息公开率 | 市级 | 本年度公开的取得和吊销法律职业资格证书的信息数/本年度法律职业资格发证和吊证总数 | 以 100%为目标 | 公服处 | |
| 26 | | | 公共法律服务实体平台咨询答复规范度 | 市级 | 咨询记录合格数/抽查市公共法律服务中心咨询记录总数 | | | 公服处 专家评议 |
| | | | | 区级 | 咨询记录合格数/抽查各区公共法律服务中心咨询记录总数 | | | |
| 27 | | | 12348 网络咨询答复规范度 | 市级 | 留言答复合格数/抽查网络留言答复总数 | | | 公服处 质检结论转换 |
| 28 | | | 12348 电话咨询答复规范度 | 市级 | 电话录音咨询答复合格数/抽查电话录音总数 | | | 公服处 质检结论转换 |
| 29 | | 公证服务网办率 | 市级 | 全市公证事项网办数/全市公证办理总数 测评对象：全市公证处 | | | 公管处 | |
| | | | 区级 | 本区公证事项网办数/本区公证办理总数 测评对象：除市管公证机构外，进行属地测评 | | | | |
| 30 | | 公证服务按时办结率 | 市级 | 全市公证机构按时办结数/全市公证办理总数 测评对象：全市公证处 | | | 公管处 | |
| | | | 区级 | 本区公证机构按时办结数/本区公证办理总数 测评对象：除市管公证机构外，进行属地测评 | | | | |
| 31 | | 法律援助网办率 | 市级 | 全市法律援助案件网办数/全市法律援助案件总数 | | | 公服处 | |
| | 区级 | | 本区法律援助案件网办数/本区法律援助案件总数 | | | | | |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标说明 | | 发展目标 | 数据来源 |
|----|----------|-------------------|----------------------------|--------------------------------|---|---------------|-------------|
| 32 | 公共法律服务能力 | 服务便捷度 | 仲裁 按时结案率 | 市级 | 仲裁机构按时结案的案件数/仲裁案件总数 | | 仲裁处 |
| 33 | | | 司法鉴定 按时办结率 | 市级 | 司法鉴定机构按时办结的鉴定案件数/鉴定总数 测评对象：全市司法鉴定机构 | | 司鉴处 |
| | | | | 区级 | 司法鉴定机构按时办结的鉴定案件数/鉴定总数 测评对象：住所地在本区的司法鉴定机构 | | |
| 34 | | | 公共法律服务 实体平台 服务标识清晰度 | 市级 | 市公共法律服务中心标识指引设置情况 | | 公服处 专家评议 |
| | | | | 区级 | 区公共法律服务中心标识指引设置情况 | | |
| 35 | | | 公共法律服务 实体平台无障碍 设施配建率 | 市级 | 市公共法律服务中心、法援中心无障碍设施建设情况 | | 公服处 专家评议 |
| | | | | 区级 | 区公共法律服务中心、法援中心无障碍设施建设情况 | | |
| 36 | | | | 12348 网络咨询 答复响应度 | 市级 | 第三方质检 | |
| 37 | | 12348 电话咨询 接通率 | 市级 | 第三方质检 | | 公服处 质检结论转换 | |
| 38 | | 法治宣传成效度 | 市级 | 设计题目（对新法律法规了解情况、对热点法治宣传活动了解情况） | | 社科院 问卷调查 | |
| 39 | | 公证服务 知晓度 | 市级 | 设计题目（遇到哪些情况可以办理公证） | | 社科院 问卷调查 | |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标说明 | | 发展目标 | 数据来源 | |
|----|-----------------|-------|-------------------|------|------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| 40 | 公共法律服务满意度 | 服务知晓率 | 法律援助知晓度 | 市级 | 设计题目（遇到哪些情况可以申请法律援助） | | 社科院 问卷调查 | |
| 41 | | | 人民调解知晓率 | 市级 | 设计题目（遇到哪些情况可以申请人民调解） | | 社科院问卷调查 | |
| 42 | | | 行业性、专业性人民调解知晓率 | 市级 | 设计题目（哪些行业、专业有专门的人民调解组织） | | 社科院 问卷调查 | |
| 43 | | | 仲裁知晓度 | 市级 | 设计题目（哪些纠纷可以申请仲裁，区分普通群众、专业人士） | | 社科院 问卷调查 | |
| 44 | | | 司法鉴定知晓度 | 市级 | 设计题目（遇到哪些情况需要申请司法鉴定） | | 社科院 问卷调查 | |
| 45 | | | 公共法律服务实体平台知晓率 | 市级 | 设计题目（是否知道有这样的服务机构） | | | 社科院 问卷调查 |
| | | | | 区级 | 设计题目（是否知道有这样的服务机构） | | | |
| 46 | | | 公共法律服务实体平台服务内容知晓率 | 市级 | 设计题目（提供哪些服务） | | | 社科院 问卷调查 |
| | | | | 区级 | 设计题目（提供哪些服务） | | | |
| 47 | | | 12348 网上服务载体知晓率 | 市级 | 设计题目（知道哪些网上服务载体） | | | 社科院 问卷调查 |
| 48 | 12348 网上服务内容知晓率 | 市级 | 设计题目（提供哪些服务） | | | 社科院 问卷调查 | | |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标说明 | | 发展目标 | 数据来源 |
|----|-----------|-----------|---------------|--|---|------|-------------|
| 49 | 公共法律服务满意度 | 服务 首选率 | 12348 电话咨询知晓率 | 市级 | 设计题目（电话号码） | | 社科院 问卷调查 |
| 50 | | | 公证服务首选率 | 市级 | 设计题目（办理遗嘱继承采用的方式） | | 社科院 问卷调查 |
| 51 | | | 人民调解首选率 | 市级 | 设计题目（遇到矛盾争议首先会寻求解决问题的途径：人民调解、诉讼、信访、投诉） | | 社科院 问卷调查 |
| 52 | | | 仲裁首选率 | 市级 | 设计题目（签订合同时约定争议解决的途径：仲裁、诉讼） | | 社科院 问卷调查 |
| 53 | | | 法律咨询首选率 | 市级 | 设计题目（遇到法律问题首先会怎么办：通过 12348 公共法律服务平台咨询、律师咨询、找熟人咨询） | | 社科院 问卷调查 |
| | | 区级 | | 涉及题目（遇到法律问题首先会怎么办：向所在街道、居村公共法律服务中心律师咨询、律师咨询、找熟人咨询） | | | |
| 54 | | 服务 满意率 | 律师服务满意率 | 市级 | 1-全市有责投诉数/全市承接案件数 | | 律工处 |
| | | | | 区级 | 1-本区有责投诉数/本区承接案件数 | | |
| 55 | | | 公证服务满意率 | 市级 | 1-全市有责投诉数/公证服务案件数 测评对象：全市公证处 | | 公管处 |
| | | | | 区级 | 1-本区有责投诉数/公证服务案件数 测评对象：除市管公证机构外，进行属地测评 | | |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标说明 | | 发展目标 | 数据来源 |
|----|-----------|-------|-----------------|------|--|------|-------------|
| 56 | 公共法律服务满意度 | 服务满意率 | 法律援助满意率 | 市级 | 1-全市有责投诉数/市法援中心办理案件数 | | 公服处 |
| | | | | 区级 | 1-本区有责投诉数/区法援中心办理案件数 | | |
| 57 | | | 人民调解成功率 | 市级 | 全市人民调解组织调解成功案件数/调解总数 | | 促进法治处 |
| | | | | 区级 | 本区人民调解组织调解成功案件数/调解总数 | | |
| 58 | | | 调解协议履行率 | 市级 | 全市人民调解组织调解协议履行数/调解总数 | | 促进法治处 |
| | | | | 区级 | 本区人民调解组织调解协议履行数/调解总数 | | |
| 59 | | | 司法鉴定满意率 | 市级 | 1-全市有责投诉数/全市司法鉴定案件总数 | | 司鉴处 |
| | | | | 区级 | 1-本区有责投诉数/本区司法鉴定机构办理案件总数 测评对象：住所地在本区的司法鉴定机构 | | |
| 60 | | | 公共法律服务实体平台服务满意率 | 市级 | 服务即时评价+神秘客户 | | 社科院 暗访调查 |
| | | | | 区级 | 服务即时评价+神秘客户 | | |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标说明 | | 发展目标 | 数据来源 |
|----|------|------|---------------------|------|-------------|------|-------------|
| 61 | | | 12348 上海法网 服务满意率 | 市级 | 服务即时评价+神秘客户 | | 社科院 暗访调查 |
| 62 | | | 12348 热线 服务满意率 | 市级 | 服务即时评价+神秘客户 | | 社科院 暗访调查 |