

以“数字化司法所”为载体的基层社会治理 数字化转型实践

近年来，北新泾司法所在区司法局、街道党工委办事处的领导下，紧紧围绕中心工作，借力长宁作为“首批全国市域社会治理现代化试点”单位和北新泾作为全市首批“AI+社区”人工智能示范应用场景之一的先发优势，持续深化数字化转型，积极打造“数字化司法所”，激发基层社会治理的“神经末梢”，努力为辖区居民提供智能便捷普惠的公共法律服务。

一、背景缘由

北新泾街道位于长宁区西北部，辖区内连片居民区较多，常住人口老龄化程度较高。北新泾属于在全市较早关注数字化治理优势和前景的街道，2018年起开始积极探索如何让科技赋能基层治理和民生服务，2019年出台了“AI+社区”三年行动规划，着力将数字化打造成街道的特色和亮点。市委书记李强于2018年、2020年两次到北新泾街道调研，对街道在数字化转型方面的探索予以肯定。

在街道这种数字化探索的整体氛围中，北新泾司法所立足辖区居民的实际需求，紧扣“数字化驱动、数字化赋能、数字化应用场景”方向，对司法所服务大厅、调解室、智治中心几大功能空间进行数字化升级，统筹市区、街镇及周边各类法律服务资源，打造以司法所为核心的基层法治服务枢纽，创新远程法治服务模式，提升法治服务辐射能力。

二、基本做法

2021年，北新泾街道对标新时代司法所12项职责，将区级“一街一品”数字化特色项目融入新时代司法所建设，探索建设以5大数字化公共法律服务项目为支撑、以“智慧公共法律服务”为目标的“数字化司法所”。

（一）数字化调解室。依托市司法局“智慧调解平台”，调解员在开展调解时能够共享全市范围内的调解员、专家和案例库，实现调解过程智能化辅助，例如在线证据展示提交、调解笔录在线签名、调解协议书智能生成、法规案例精准推送等，数字化调解室支持全线上或线上线下同步调解的各种调解方式，当事人可以通过微信小程序调解员创建的“线上调解室”，实现“同案同调”。

（二）多功能公共法律服务舱。针对北新泾老龄化情况严重，老人信息较为闭塞、行动不便，相关法律需求得不到及时有效满足的特殊区域情况，司法所引进“多功能公共法律服务舱”，布设于北新泾司法所24小时自助服务区域内，全天候为周围居民提供多项公共法律服务，可实现律师对在押人员的远程会见，并在司法所与“智慧公证”系统对接的基础上，提供“驾驶证公证”、“无违法犯罪记录证明”等多项公证的远程在线办理。

（三）法宣一键通。对司法所大厅和村居、商务楼宇现有的电子设备和投放载体进行更新和升级，配置法宣融平台终端。辖区内所有村居都将通过终端接入司法所的智治中心平台，各居委可以收看和共享经我们整合和精选后的各级各类优秀法宣融媒体资源，例如市律协提供的老百姓最喜闻乐见的“抖出民法典短视频”系列资源内容，实现“终端远程主控、一键推送”。

（四）小法机器人。市司法局下沉投放的人机互动式人工智能设备，它能够通过人工智能、语音对话、远程支持方式24小时为居民提供在线法律咨询、法律文书查询、律师预约等服务。我们2019年在全区首家引进后，小法深受附近居民的欢迎，是我们“24小时自助司法所”的重要成员。

（五）公共安全体验馆。体验馆的多场景业务展示、VR沉浸式体验，能够满足司法、禁毒、消防、信访等平安各工作条线的宣传和体验需求；作为区级的法治教育基地，还定期为学生、特殊群体、

市民百姓免费提供参观体验服务，每月的接待量都在 500 人次以上。

三、主要成效

（一）基层公共法律服务方式的“数据驱动”

对司法所来说，数字化转型的主要目标是数字化技术与日常业务场景的深度融合，“让数据多跑路，群众少跑腿”。以小法机器人为例，其后台的数据分析能够定期抓取老百姓最常问的法律问题和法律服务事项，将相应的答案、文书格式和程序流程在互动屏幕上优先展示，提示司法所调整公共法律服务的内容和方向；数字化调解室中的“类案推送”功能通过精准比对，对一些专业性强、纠纷类型特殊、调解难度高的案件提供有针对性的全程指导。

（二）基层公共法律服务能力的“远程赋能”

就一个基层司法所而言，人力物力有限，现场法律资源较少。打造“数字化司法所”，通过远程在线方式，可以及时连接专业法律服务机构资源为我所用，放大基层司法所公共法律服务的服务能力。数字化调解室的“专家连线”功能，可在线上调解的同时连线后台保障的物业、医疗、心理等方面的调解专家，及时解答专业问题，给调解员以智力支撑，让传统“面对面+背靠背”的人民调解工作实现“智慧赋能”和“远程赋能”。多功能公共法律服务舱中“远程公证”功能，让居民不用跑到公证处即可实现部分公证事项的全程在线办理。

（三）基层公共法律服务范围的“全覆盖”

传统法治宣传一般采用张贴宣传海报、举办法治培训讲座、法治主题活动等形式，存在滞后性、耗费人力、覆盖面小等不足。法宣一键通项目研发创设了司法所与 15 个居委共 17 块户外宣传屏的播发系统，设定播发时段、播发内容和播放频次，通过“终端远程主控、一键推送”，实现对居民区法治宣传的全覆盖。司法所 24 小时自助服务区域内的多功能公共法律服务舱、小法机器人等设施，

实现了对流动人群、辖区居民的全覆盖。

四、推广价值

（一）对“数字化司法所”后台服务支撑的探索成果可全市共享

数字化设备、系统的开发是技术问题，但支撑数字化服务后台的人力物力资源则涉及打破不同部门间的数字壁垒、专业法律资源即时在线的调动响应，难度更大。以在线公证为例，需要完成当事人身份信息识别、办证材料及签名的扫描上传、在线支付功能开通、保障公证人员在线办理、在线公证文书的效力认定等重要环节和其他技术细节。相关的数字壁垒、技术障碍和专业力量保障问题解决后，向全市各基层司法所和各公证机构复制推广将变的简单易行，也将促进公共法律服务实现“便民利民”的初衷。

（二）传统法治宣传形式的优化升级

法宣一键通项目研发的户外宣传屏的播发系统，具备播放时间、频次、内容全自动特点，可以较大幅度节约法宣工作的人力物力成本。通过对居民区原有户外宣传屏的技术改造，不增设新屏，也不影响其他业务条线部门的宣传播放。同时，此项技术可以延伸至高层居民小区电梯、商务楼宇内的液晶屏，实现法治宣传对人群、空间、时间的“全覆盖”。

（三）试行基层平安建设“一网统管”

北新泾司法所利用二楼会议室现有的智慧大屏，以数字化转型为契机，逐步推进本街道内司法行政、禁毒、消防、信访等平安综治工作各模块数据的整合和赋能，力争做到各项业务全面精准掌控，辖区矛盾纠纷态势全面感知，直观呈现各项业务的队伍能力、服务力量和工作成效，以最终融入城运中心“一网统管”为目的，先行先试基层平安综治工作领域的“一网统管”。