

主动公开

# 上海市司法局

沪司发〔2021〕62号

---

## 关于印发《关于进一步优化 公证利企便民服务的实施方案》的通知

市局相关处室，各区局，市公证协会：

《关于进一步优化公证利企便民服务的实施方案》已经2021年第17次市局局长办公会议审议通过，现印发给你们，请结合实际贯彻落实。

上海市司法局

2021年8月30日

# 关于进一步优化公证利企便民服务的实施方案

为深入贯彻落实司法部《关于优化公证服务更好利企便民的意见》(司发〔2021〕2号),深化公证领域“放管服”改革,进一步健全制度、完善机制,优化公证利企便民服务,结合本市公证工作实际,制定以下实施方案。

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神,深入学习贯彻习近平法治思想,坚持以人民为中心的发展思想,创新服务方式,积极为企业和群众办实事、防纠纷、解难题,不断健全和完善本市公证利企便民制度体系和服务机制,促进公证服务能力和水平的整体提升。

## 二、工作目标

加快推进公证证明材料清单公证事项的全覆盖,全面落实“一次性告知”和首问负责制,不断扩大“一网通办”“最多跑一次”“一次都不跑”法律服务项目,基本解决公证办理难繁慢问题;加快推进“智慧公证”建设,提升信息化服务和监管水平,不断优化公证服务流程,进一步减少办事环节,进一步提高办事效率,进一步提升群众满意度。

### 三、重点任务

(一) 全面推进公证证明材料清单管理。到 2021 年底，将本市公证材料证明清单管理事项增加至 280 项，并向社会公示；到 2022 年底，实现本市公证事项证明材料清单基本全覆盖。同时，对列入清单管理的具体证明材料进行清理，坚决清理没有明确法律法规或者国务院决定依据、不必要的证明材料，凡是能够通过个人有效证照证明的、能够通过部门之间信息共享核验的证明材料，不得让当事人重复提供，杜绝循环证明、无谓证明，2021 年实现证明材料在原有基础上缩减 10%。(责任单位：市局公管处、市公证协会，完成时限：2022 年 12 月)

(二) 落实一次性告知制度。优化公证机构咨询接待服务方式，畅通咨询通道，积极推行线上咨询、电话咨询、现场咨询相结合的全时空全方位咨询模式。提高咨询服务质量，做到咨询事项一次解答清、提交材料一次告知全，对办证咨询要一次性告知办理公证的条件、程序、期限以及需提交的材料、获取材料的途径和方式。要加强与 12345 平台的衔接，为群众提供更加详实便利的电话咨询服务。(责任单位：市局公管处、各区局、市公证协会，完成时限：2021 年 12 月)

(三) 探索实行公证证明材料告知承诺制。全面梳理、选取与企业 and 群众生产生活密切相关、使用频次较高或者获取难度较大的

证明事项实行告知承诺制，按规定不再要求企业和群众提供证明材料，并于2021年底前向社会公布。要制定操作细则，分类施策，分步推进，规范实施公证服务告知承诺制，不断提升公证服务品质，最大程度增强群众便利度。（责任单位：市局公管处、市公证协会，完成时限：2022年12月）

（四）均衡配置服务资源。引导公证机构发挥各自优势，探索开展共建协作，不断优化行业资源配置。合理调配公证资源，引导公证机构在企业、居民密集区增设接待窗口，支持公证机构进驻各级法律服务中心，鼓励公证机构深入基层社区提供法律咨询服务，满足群众就近获取公证服务、均等享受优质公证服务资源的需求。推进公证机构与所属行政机关所在地司法所合作，设立公证咨询联络点，推动公证服务向基层农村延伸，积极构建乡村公证便民服务网络。（责任单位：市局公管处、各区局，完成时限：2022年12月）

（五）持续深化“最多跑一次”“一次都不跑”改革。对“最多跑一次”“一次都不跑”公证服务单位和事项进行扩容，切实解决办证难繁慢的问题。2021年，“最多跑一次”公证项目总数增加至200个，大幅增加涉企公证服务事项，基本覆盖群众需要的高频公证服务事项；“一次都不跑”服务单位增加到20家，公证事项扩大至120个，基本实现法律关系简单、事实清楚、无争议的事实类证照类公证事项全覆盖。（责任单位：市局公管处、市公证协会，完成时限：

2021年12月)

(六) 不断提升窗口服务效能。推行值班员制度, 协调落实接待大厅的引导分流, 维持秩序、解答咨询, 缩短现场等待时间。培养选拔一支思想素质硬, 专业能力强, 服务能力好的公证人才队伍, 为窗口提供更优质的公证服务。继续推行首问负责制, 首次咨询接待公证员应做好咨询、受理、办理等全程服务。加强公证人员服务规程、礼仪规范、文明用语、设备应用等方面培训, 提高服务能力。公证机构应在服务窗口醒目位置公示办证流程、收费项目、收费标准、服务内容、监督电话, 进一步完善服务窗口无障碍设施建设, 并提供免费饮用水、老花镜、防暑用品、便民医药箱、雨伞、网络、打印复印、无障碍信息交流等便利服务。(责任单位: 市局公管处、各区局、市公证协会, 完成时限: 2021年12月)

(七) 优化涉企公证服务。主动对接科创园区, 设立涉企服务场所, 为科创企业设计配套公证服务方案, 提供知识产权专业服务。为中小微企业开辟“服务专窗”或“绿色通道”, 对扩大融资、资金周转、债务偿还等事项实行“一对一”全程服务, 做到当日受理、及时办理、快速出证。加强对区域内重点企业服务, 为企业及员工提供配套公证法律服务, 助力优化营商环境。继续贯彻中央和市委、市政府要求, 落实“房住不炒”的定位要求, 探索推进公证参与商品住房销售全过程, 共同构建公开公平的房地产市场, 切实维护群

众和企业的合法权益。（责任单位：市局公管处、各区局、市公证协会，完成时限：2022年12月）

（八）进一步完善便民服务举措。在公证机构推行“预约办证+现场取号”模式，延长取号时间、为群众预约取号提供更多便利。在严格办证程序前提下，提高办证效率，缩短办证期限，对法律关系简单、事实清楚、证明材料充分的公证事项，做到当日出证。鼓励本市公证机构提供快递送证、代办认证、代办登记等延伸服务。持续推进长三角区域公证一体化合作，深化“同城受理、异地出证”服务模式。（责任单位：市局公管处、各区局、市公证协会，完成时限：2022年12月）

（九）加快推进数据共享。加强与相关部门的数据协作，继续推进人口基本信息、婚姻、收养、无犯罪记录、不动产登记、房屋交易、住房公积金、企业登记等办理公证所需数据的共享和在线查询核验，提高数据的完整性、及时性和准确性。建立疑义信息快速校核机制，公证机构在办理业务时，对获取的共享信息有疑义或发现有明显错误的，应当及时向提供部门反馈、校核；在校核期间，如申请人已提供合法有效的证明材料，公证机构应按程序办理，不得拒绝、推诿或要求申请人自行办理信息更正手续。认真落实市政府提出的“两个免于提交”工作要求，最大限度减少当事人提交纸质材料，不断提高办证效率和质量。（责任单位：市局公管处、各区局、

市公证协会，完成时限：2022年12月）

（十）畅通公证行业内部协查和用证部门间数据应用。持续优化本市公证行业内专人专线互助协查机制，运用好办证系统数据，不断提升内部协查效率。继续向市“一网通办”平台归集电子公证文书，实现与人民法院、仲裁、住房和城乡建设、住房公积金、不动产登记等部门（机构）等用证单位的在线公证文书核查，提升用证便捷度。继续运用区块链、数码防伪等技术，提升公证书验真便利性和可靠性，防止伪造公证书的行为，积极配合有关部门依法查处公证造假。（责任单位：市局公管处、市公证协会，完成时限：2021年12月）

（十一）大力发展在线公证服务。积极推进网上申请、网上咨询、网上受理公证业务，推动具备网上申办条件的公证事项由线下向线上转移，为群众提供便捷快速的公证服务。继续推进“智慧公证”办证系统与市“一网通办”对接，进一步畅通在线申办通道，优化在线申办模式。推广远程视频公证在偏远地区、司法行政机关确定的定点场所应用，配合司法部探索公证机构与驻外使领馆（中国签证申请中心）合作开展海外远程视频公证试点工作。（责任单位：市局公管处、市公证协会，完成时限：2022年12月）

（十二）强化公益服务。严格落实公证机构、公证员考核、表彰与开展公益法律服务挂钩的有关规定，把公益法律服务事项和技能

作为公证员职业培训的重要内容。继续为 80 岁以上老年人首次办理遗嘱公证提供免费服务，为 60 岁以上老年人免费办理遗嘱保管公证服务，进一步提高服务质量，进一步缩短预约周期。不断拓展公证公益服务事项范围，继续为退役军人、军烈属、老年人、未成年人、残疾人、农民工、失独家庭等特殊人群及生活困难群众提供公益性法律服务，按照规定减免公证费。继续做好意定监护协议公证等涉老服务。严格审查涉老不动产公证申请人的真实身份和意思表示，禁止办理涉及不动产处分的全项委托公证。（责任单位：市局公管处、各区局、市公证协会，完成时限：2022 年 12 月）

（十三）强化执业监督。进一步健全公证执业活动检查制度，规范开展“双随机、一公开”监管，加强对机构和人员资质、公证档案、公证收费和会计账册进行核查。进一步加大对关系群众切身利益的遗嘱、继承、赋予强制执行效力文书公证等重点事项的监管力度，严格履行审查核实职责，防止出现根据虚假证据出具公证书和执行证书损害人民群众权益的情形。强化行业协会通过行业自律管理，依法依章程履行规范执业、教育培训等职责。充分运用信息化手段，加强执业监管，最大程度保障人民群众合法权益。（责任单位：市局公管处、各区局、市公证协会，完成时限：2022 年 12 月）

（十四）强化质量与服务监管。继续开展公证质量检查，进一步加强公证质量建设。定期开展公证警示教育 and 公证行业专项教育整

顿活动，大力整治办证难、违规收费等社会反响强烈的突出问题。严格落实执业过错责任追偿制度，加大违法成本。继续落实市“一网通办”要求，扎实开展公证窗口服务“好差评”工作，主动接受群众监督，不断提升公证服务品质。（责任单位：市局公管处、各区局、市公证协会，完成时限：2021年12月）

#### 四、工作要求

（一）加强组织领导，狠抓责任落实。各区局、市公证协会、各公证机构要结合本级职责和本单位实际，明确各项任务的落实时间表和路线图。市公证协会要在全行业利企便民中发挥好统领作用，扎实做好建章立制和统筹协调工作，确保全行业利企便民工作整体推进。各公证机构要把握好本单位在全市公证工作中的定位，有针对性地确定重点推进项目。各区局要加强指导监督，确保所属公证机构各项任务落实。

（二）深化体制改革，增加内生动力。各单位要深刻认识公证体制改革的重要性，扎扎实实落实各项改革任务。各区局积极落实事业体制公证机构改革政策，用足用好政策，确保公证队伍稳定，确保公证机构运行顺畅。事业体制公证机构要挖掘自身潜力，不断优化内部管理，建立良好的激励机制，充分调动积极性。合作制公证机构要发挥体制优势，细分市场需求，拓展高端业务。市公证协会、各公证机构要强化公证公益属性，不断丰富公益服务的内容。

各单位要鼓励开展公证业务创新，积极开展新型业务试点，并通过多种形式提供研发经费保障。要大力选拔培养优秀公证人才，不断提升公证人才队伍素质，为改革创新积蓄人力资源。

（三）加强宣传引导，营造发展氛围。各区局、市公证协会、各公证机构要及时总结公证工作改革创新做法经验，培育各类优化服务的先进典型。要综合运用报刊、广播、电视、网络等媒体，宣传公证法律制度、程序规则，宣传公证服务经济发展、社会治理和保障民生的做法、案例和成效，讲好公证故事，让社会各界知晓公证、了解公证，认可公证的服务价值，为公证事业规范建设与改革发展营造良好氛围。

---

抄送：各公证机构。

---

上海市司法局办公室

2021年8月30日印发

