

# 基层社会治理中的公共法律服务体系问题思考

## ——以沧州市为例

刘佩雯<sup>1</sup> 樊丽<sup>2</sup> 刘媛媛<sup>1</sup>

(1 沧州职业技术学院, 河北 沧州 061000; 2 沧州师范学院, 河北 沧州 061000)

**【摘要】**在全面推进依法治国,建设法治中国的历程中,又基于基层社会治理的视域下,为了加强公共法律服务体系建设,笔者经过在日常生活中调查发现目前沧州市近几年的发展有很大的成效,当然也存在着公共法律服务政策体系有待全面、公共法律服务队伍体系有待提高、公共法律服务产品体系有待加强、公共法律服务考评体系有待创新等问题。对于这些问题我们还是要引起高度的重视,整体把握住公共法律服务体系的脉络,提升公民的法治素养,营造健康的法治环境。遂找到了具有针对性的原因,能够突破症结,完善体系,服务人民。

**【关键词】**沧州市;基层社会治理;公共法律服务体系

**【DOI】**10.12294/j.issn.1673-0992.2022.06.063

法治是现代文明的制度基石,在马克思主义法治理论的指导下,在习近平法治思想的引领下,强化和完善基层社会治理中的公共法律服务体系是十分必要的。在新时代,加强沧州市基层社会治理能力,确保人民不断地追求幸福生活,构建沧州法治城市。为了进一步掌握沧州市在基层社会治理中的公共法律服务体系的实际情况,笔者也进行了实际的调查,发现了沧州市一些成效,也发现了存在的一些问题:

### 一、基层社会治理中的公共法律服务体系的成效

通过调查发现沧州市公共法律服务体系整体上来说还是不错的。自2017年召开的十九大之后,我市也在努力建设法治沧州,全面落实依法治市。沧州市司法局副局长也提到了要深入学习和领会习近平总书记的重要讲话和法治思想,在马克思主义法治理论的指导下,不断发展和建设公共法律服务体系建设。还指出要不断地提升人民群众对其认知度、认同感、满意度,各相关部门通力合作,全心全意为百姓谋福利,保障人民的根本利益。当然在管理平台、服务平台、网络平台等,要严把质量关。

一年内沧州市经过法律援助中心办理的法律援助案件就多达千件,为数千名受援人提供法律援助,并挽回经济损失千万余元。沧州市先后组织的法律事务所、公证处等多个机关还展开了关于土地纠纷、婚姻纠纷、财产纠纷的协商和咨询平台,还关注到了消费者的切身利益、妇女的权益、

特殊群体的根本利益……法治宣传活动。与此同时,在沧州市18个县(市、区)实现了公共法律服务大面积覆盖。以前人民群众办理一项事务需要各个地方奔走好几天,现如今预约式服务、上门式服务、一站式服务,方便了人民群众,节约了时间和精力,为公众提供了高效、便捷、简化的法律服务体系。对于在办理司法案件时也是尽可能的缩短时间,受理审查时间由原先的7天降低为了3天,达到了办理及时、受理高速的状态。从而大大提高了公民的获得感和幸福感。沧州市地区还要不断探索,继续完善基层社会治理中的公共法律服务体系。

### 二、基层社会治理中的公共法律服务体系存在的问题

通过调查发现目前基层社会治理中的公共法律服务体系中还存在着一些问题,以沧州市为例表现出:公共法律服务政策体系有待全面、公共法律服务队伍体系有待提高、公共法律服务产品体系有待加强、公共法律服务考评体系有待创新等问题。

#### (一)公共法律服务政策体系有待全面

沧州市公共法律服务政策体系从整体上来说还是不错的,在应对新冠肺炎疫情时在国家法律的指导下,及时的出台了适用于本地的《沧州市司法局新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控常见法律问题指南》。但是,有些部门在搭建服务平台时,侧重于对政策框架的建设,司法部门、行政部门、监察部门、基层社区等之间的合作和沟通有待提

高，司法部门有时会出现和基层社会管理部门融入难，不知从何入手的局面。有些地方性上的政策还不是很全面，细节处还要不断完善。政策体系在顶层设计上各部门之间的衔接上还不够全面，不够细致。顶层设计的政策不够全面完备，匹配的相应的制度层面便不会到位，各部门不能足够各司其职、有效衔接。

## （二）公共法律服务队伍体系有待提高

在公共法律服务队伍中专业人员的配备还有待提高，专业的素质不一，整个队伍的专业人员配备梯度比较大。研究生学历的专业人员相对来说少一些，还有部分法律工作人员不是科班出身，尤其是基层管理部门。有部分人员是非法学专业，在面对法律事件和处理事务时比较手忙脚乱。在基层会涉及到很多公民的咨询和提问，回答者的专业素养就显得尤为重要了，为公民提供有效、准确地信息至关重要，公民如得不到有效的答案，会降低政府、法院等相关部门的威信力度。提升基层公共服务人员的整体队伍的专业素质尤为重要。其次，部分工作人员除了要具备专业知识外，还要提高对于工作的热爱程度，部门工作人员的服务和态度有待加强。在工作中有时会出现不耐烦，没有耐心，不细心的现象。尤其是在处理基层事务中与公民面对面沟通时，敬业精神还有待加强。

## （三）公共法律服务产品体系有待加强

公共法律服务产品体系的建立为了更好地让公民具备法律素养，多层面、宽领域的让更多的人民大众可以接触得到，吸收得了。这样市民能够努力做到尊法学法守法用法。通过调查发现，首先，沧州市地区打造的特色法律产品体系还不到位。没有从基层公民的思维和理解程度出发，把法律知识和常识以一种公民喜闻乐见的形式推送出来，现实生活中的一些产品还是比较高，还没有能够完全的降到人间。有些产品，还没有能够很好的结合沧州的特色地域和沧州特色的风土人情，在打造特色人情味的产品上有待提高。其次，公共法律服务产品体系还不够多元化，一些微信小程序推出过很多有奖竞猜，法律知识普及等活动，有些新闻媒体、自媒体也不断刊登法治板块，包括我们的热线电话“12348”冀法通等，这些产品的受众群体，阅读群体还是精英群体比较多，在结合当地老年人、儿童、妇女、文化水平比较低的人群、刑满释放人群等特殊群体的产品载体还不够丰富和多元化。

## （四）公共法律服务考评体系有待创新

在实际调查中发现公共法律服务考评体系比较固化，基本上按着国家的规定进行。组织领导部门考核内容也是比较定势，领导机构、工作安排、执行情况、培训状况等，与基层工作没有紧密结合在一起，领导组织机构考核未能和公民的满意程度相契合。在基础平台建设的过程中也是基本上遵循着“一平台六中心”的模式考核，对于乡、村建立的工作站考核机制还没有形成一个一体化的从宏观到微观点的完整体系。小部分部门出现应付、不积极、懒散的状态，往往是停留在形式和流程上，在考核内容和形式上还没有根据实际情况创新。

## 三、基层社会治理中的公共法律服务体系存在问题的原因

通过调查我们发现了以上刚提到的四个问题，经过笔者认真的分析比较有针对性地找到了相应的几点原因：

### （一）物质保障不够充足

在基础设施的建设上，沧州市乡镇的硬件设施还有待加强，部分地区还没有达到标准化的程度。一些法律宣传部门、法律服务中心、心理咨询等部门还没有独立的办公环境。有些地方存在着几个小部门挤在一间办公区的现象。尤其是在乡镇和街道的基层法治管理部门，管理的事务比较繁忙，社区矫正、法治宣传、调节纠纷等等，工作比较繁杂工作人员出现交叉的现象。越是在基层，公民的各种问题就会明显的展现出来，各种各样的情况和状况的发生，使得公共法律服务体系出现一定的问题。

其次，资金保障也是公共法律服务体系出现问题的原因之一。市级的很多专项资金部分是省级部门拨付的，资金的来源渠道比较窄。用在公共法律服务体系上的资金也是不太多，乡镇级的相关部门获得的资金相对来说不足，会导致基层发展速度慢，法治建设不够优化。地方上也是压力比较大，没有能够向多个渠道去吸收资金的支持，获取社会上的公益援助也比较少。

### （二）法治软环境不健全

法治软环境和法治制度应当双管齐下，二者相辅相成，共同服务于法治社会的建设，强化百姓对法治的接受程度和理解程度，从而获得感增强。为了切身的保障沧州市公民的生命安全，沧州市在2021年10月份开启了骑乘电动车带头盔的文明守法行动。在沧州市中心率先开展起来，严查



违规者，并且把工作责任落实到单位和个人。在此次行动中也建立起了“机关管干部、学生管家长、企业管理职工、社区管居民、交警管路口”的机制，可以说出发点和落脚点非常好。但是很多公民面对严查严管骑电动车不带头盔的行动，更多的是被动地接受，而非主动地积极响应。法律文明和法律服务没有真正的建构起来，在社会环境中应该尽可能的让忙碌中的公民接收到法律文明，当下我们的软环境的建设面还是比较窄，不够宽，不够全。在城市中的自然环境中，我们可以看到部分有关法治知识和常识的标语，在手机上的相关链接和公众号上可以接触到些许的法治信息。但是在大数据过滤协同机制的影响下，会根据网民观看信息的停留时间自动筛选信息推送，这样法治信息推送量就会被大大的挤压。公民就会被突如其来的法治政策和行为感到局促，紧张，表现出被动地接受信息。单是从沧州市图书馆的藏书量上看，法治专业的丛书也是比例不太大，为法治软化经没有营造一个宽敞的空间。法治软环境不健全也会影响到公民的思想他们有可能会认为唯有诉讼才能解决问题，公民口中会出现“不

行就打官司”这样的话语和思维。法治服务热线、网络平台、便民服务不够普遍，与百姓的真实需求还存在一定的差距。

### （三）公民参与程度不高

从公民的角度出发，部分公民的想法是法治“跟我没有关系”的思想，事不关己高高挂起的心态；“我没有违法违规就好”的安于现状的心态；“一触碰到法就摊上大事了，我可得躲远点”的心态。很多公民表现出这样的状态，在现实生活中由于缺乏法律知识和常识，小部分人的权利被侵犯了也不会想到用法律的武器来维护自己，还以一种“吃亏是福”的思想，自我安慰；更有极小部分人利用自己所知的法律知识对法盲进行欺骗，碰瓷。公民的参与程度不高，没有清醒地认识到自己与法治社会建设的关系，也没有认识到在现实生活中处处充满着法律的细胞。很多公民对于法律的认知不多、也不深，自然不会产生深刻的法治情感，和坚定的法治意识，至于要落实到法治行为上就更难了。

当然这还和公民的文化水平有很大的关系，基层社会治理的对象公民的范围比较广，基层民众的文化水平相对来说不是太高，虽然我们2021年

1月1日颁布了《民法典》，但是了解其内容的不多，还有少部分民众也没有联想到法治会触及到我们的生活、工作中的点滴。现如今我们在2020年完成全面建成小康社会的历史发展阶段，很多公民物质生活大大提高很多人住上了高层，受文化水平的影响，在生活中遇到高空坠物事件、物业擅自占公共场所建停车场等事件，只是茫然无措；在工作中如遇到强制性加班的情况下，只会心中埋怨，不会保障自身权利。

法治社会建设光靠相关部分的管理和治理是不够的，还需要广大公民的积极参与，默契配合，才会达到事半功倍的效果。

#### （四）乡土传统文化束缚

虽然我们在不断地增强文化自信，强化传统优秀文化，红色文化及社会先进文化，但是传统文化中也存在着有一部分与我们现在生产力格格不入，与时代发展相悖的文化，这些落后的文化会阻碍社会的发展，不利于法治化的生存和发展。相比沧州市市里地区的公民相对来说还好，下面的县、乡镇的很多公民会受到当地乡土文化的影响，这些文化中有积极的一面同时也有消极的一面。

在乡土文化中比较明显的是乡规民约，是根据当地人民群众的风俗习惯、人口、自然环境等形成的具有本地区的规范，大多数情况下通过口口相传的方式流传下来，甚至有些没有成文的体系。在乡规民约中比较典型的一个特征是重人情，在这一个方面，就会与法律有些许的冲突，法律讲究的是事实、证据，而不是人情。再者村民发生了纠纷矛盾，村民更愿意请村上德高望重的人进行调节，对于法院的诉讼上访则相对来说比较避讳，而且村民认为让村上的人进行调节成本和代价比较少，部分村民对于法院的信任感也不足，觉得在法院没有熟人，自己无法掌握情况。还有在《婚姻法》《继承法》中也有与乡规民约相矛盾的地方。这就是没有能够找到二者的契合点，二者应当是互相补充的而不是只看到二者相互冲突、相互矛盾，取其精华去其糟粕。乡规民约比法律规范和条文要更全面、更细致，当法触及不到的地方，可以用乡规民约进行调控，二者不是完全割裂开来的。

基层社会治理汇总的公共法律服务体系建设还要扬长避短，打破定势的藩篱创新形式，为公民解决切实的利益问题，解决社会中的法律事务，保护广大基层公民的法律权利，加大法治宣传力度，打造具有沧州特色的服务体系，形成有张有弛、

体系严明的有机整体。

#### 参考文献：

- [1] 韩秋林. 基层公共法律服务体系构建研究——以武汉市江汉 [D]. 华中师范大学 .2019-05.
- [2] 赵明珠. 城乡居民公共法律服务平台建设研究——以四川省 P 市为例 [D]. 西南政法大学 .2019-05-25
- [3] 陈悦琳. 我国农村基层公共法律服务建设机制研究——以镇江市为研究对象 [D]. 江苏大学 .2020-06.
- [4] 王冬冬. 基层社会治理法治化问题研究 [D]. 东北财经大学 .2015-11.
- [5] 王雪. 农村基层社会治理法治化建设研究——以宁夏 Y 县为例 [D]. 北方民族大学 .2020-04.
- [6] 张萍萍. 现代公共法律服务体系建设平台架构及应用 [D]. 华中师范大学 .2020-05.
- [7] 郑雪莹. 农村社会治理法治化问题研究 [D]. 东北林业大学 .2019-06.
- [8] 张翼杰. 山西公共法律服务体系建设的困境及应处理好关系 [J]. 法制博览 .2021-09.
- [9] 张翼杰. 山西公共法律服务体系的完善思路 [J]. 三晋基层治理 .2021-08.
- [10] 张翠梅, 杨阳. 论乡土文化的规范功能及乡土社会法治的实现 [J]. 学术交流 .2020-07.
- [11] 付国英. 乡土文化与法治文明的冲突与对接关系研究 [J]. 乡村科技 .2016-01.
- [12] 王玲玲. 农村公共法律服务中的问题与对策 [J]. 法制博览 .2021-08.
- [13] 王阳阳, 王倩倩, 程睿怡. 全面建成小康社会视域下提升沧州市基层社会治理水平路径研究 [J]. 城乡建设与发展 .2021-06-20.
- [14] 巴中日报全媒体编辑部. 加快推进公共法律服务体系建设 [J]. 巴中日报 .2021-12-08.

**基金项目：**河北省沧州市社会科学发展研究课题（2021209）。

**作者简介：**第一作者：刘佩雯（1992，06-），沧州职业技术学院讲师，马克思主义理论思想政治教育方向。

第二作者：樊丽（1979，07-），沧州师范学院讲师，宪法学与行政法学。

第三作者：刘媛媛（1984，08-），沧州职业技术学院副教授，马克思主义基本原理。