**北京市法律援助值班补贴支出政策**

**绩 效 评 价 报 告**

**北京市司法局**

**2024年5月**

**北京市法律援助值班补贴支出政策**

**绩效评价结论**

北京市法律援助值班补贴支出政策综合评价得分90.81分，其中，政策制定16.9分，政策管理17.71分，政策产出22.6分，政策效果23.6分，政策公平性与可持续性10分，绩效评定结论为“优”。具体评分情况详见附件指标体系及打分情况表。

**项目绩效评价结论一览表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **评价内容** | **分值** | **评价得分** |
| **政策决策** | 20 | 16.9 |
| **政策管理** | 20 | 17.71 |
| **政策产出** | 25 | 22.6 |
| **政策效益** | 25 | 23.6 |
| **政策公平性**  **与可持续性** | 10 | 10 |
| **综合得分** | 100 | 90.81 |
| **绩效评定级别** | **优** | |

反映政策绩效的相关图片

**

图1：2023年热线平台服务量截图

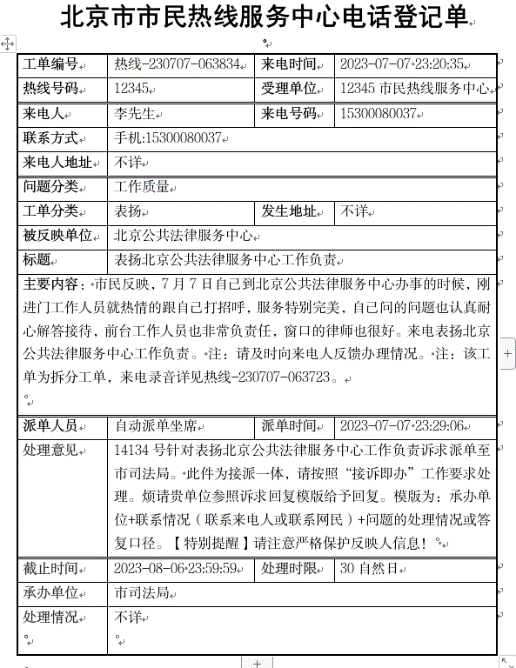
**

图3：实体平台收到群众表扬

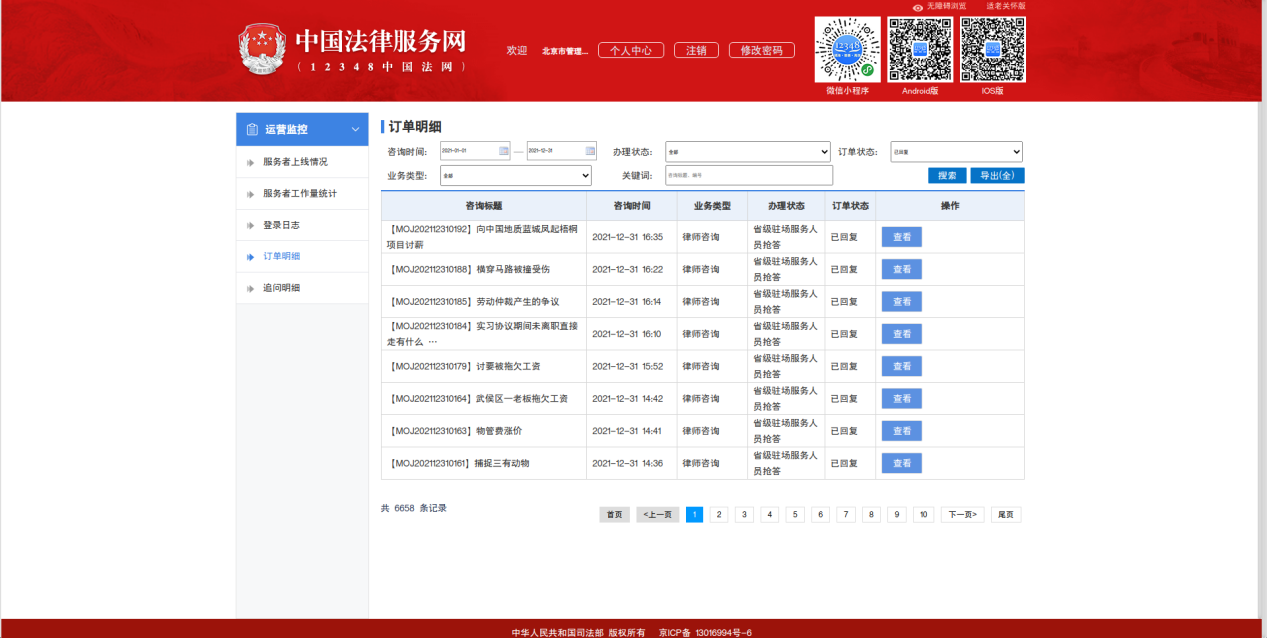
**

图2：2023年网络平台工作完成情况截图

**

图4：热线平台收到锦旗

目 录

[一、基本情况 1](#_Toc166832912)

[（一）政策概况 1](#_Toc166832913)

[（二）政策绩效目标 4](#_Toc166832914)

[二、绩效评价工作开展情况 4](#_Toc166832915)

[（一）绩效评价目的、对象及范围 4](#_Toc166832916)

[（二）绩效评价原则、方法及指标体系 5](#_Toc166832917)

[（三）绩效评价工作过程 5](#_Toc166832918)

[三、综合评价情况及评价结论 7](#_Toc166832919)

[四、绩效评价指标分析 8](#_Toc166832920)

[（一）政策制定情况 8](#_Toc166832921)

[（二）项目过程情况 11](#_Toc166832922)

[（三）政策产出情况 15](#_Toc166832923)

[（四）政策效果情况 17](#_Toc166832924)

[（五）政策公平性与可持续性情况 18](#_Toc166832925)

[五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析 19](#_Toc166832926)

[（一）主要经验及做法 19](#_Toc166832927)

[（二）存在的主要问题及原因分析 19](#_Toc166832928)

[六、有关建议 21](#_Toc166832929)

[（一）建立健全补贴标准动态调整机制，完善坐席安排动态分配机制 21](#_Toc166832930)

[（二）完善实体平台质量监管机制，进一步提高法律咨询服务质量 21](#_Toc166832931)

[（三）明确值班补贴资金发放时限，提升补贴资金发放及时性 22](#_Toc166832932)

北京市法律援助值班补贴支出政策

绩效评价报告

一、基本情况

（一）政策概况

1.政策背景

法律援助是国家建立的保障经济困难公民和特殊案件当事人获得必要的法律咨询、代理、刑事辩护等无偿法律服务,维护当事人合法权益、维护法律正确实施、维护社会公平正义的一项重要法律制度。法律援助工作是一项重要的民生工程。自1979年全国人大通过刑事诉讼法规定指定辩护以来，法律援助工作在我国已开展40多年。2003年国务院出台了《法律援助条例》指导相关工作开展。2015年，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于完善法律援助制度的意见》，提出“实现法律援助咨询服务全覆盖，建立健全法律援助便民服务窗口,安排专业人员免费为来访群众提供法律咨询”“加强‘12348’法律服务热线建设”等要求。2022年，《中华人民共和国法律援助法》（以下简称“《法律援助法》”）正式出台，明确规定了“法律援助机构应当通过服务窗口、电话、网络等多种方式提供法律咨询服务”“法律援助机构应当依照有关规定及时向法律援助人员支付法律援助补贴”。

为贯彻落实党中央、国务院关于法律援助工作的相关要求，鼓励法律援助人员积极履行法律援助义务，规范法律援助补贴发放行为，依据《法律援助条例》《北京市法律援助条例》，北京市财政局（以下简称“市财政局”）、北京市司法局（以下简称“市司法局”）于2011年出台了《北京市法律援助补贴办法》（京财行〔2011〕2483号），并于2018年对办法进行了修订，发布了《北京市司法局、北京市财政局关于修订〈北京市法律援助补贴办法〉的通知》（京司发〔2018〕86号，以下简称“《补贴办法》”）。北京市法律援助值班补贴（以下简称“值班补贴”）作为法律援助补贴资金的支出方向之一，主要用于向接待来访、来电、网络等形式为群众提供免费法律咨询的律师发放补贴，由北京市法律援助中心（以下简称“市法援中心”）负责组织实施。

2.政策主要内容及实施情况

根据《补贴办法》，法律援助机构在人民法院、人民检察院、看守所等场所驻派法律援助值班律师，每人每工作日补贴500元。值班内容主要包括：法律咨询、代写文书、程序选择建议、申请变更强制措施、对案件处理提出意见等。结合《关于完善法律援助制度的意见》中关于实现法律援助咨询服务全覆盖的相关要求，北京市法律援助值班补贴所涉及工作主要分为以下三类：

表1：北京市法律援助值班补贴主要工作

| **工作内容** | **具体工作** |
| --- | --- |
| 12348热线平台值班 | 由值班律师依托北京市12348公共法律服务热线平台通为群众提供7\*8小时的法律咨询解答服务。 |
| 网络平台值班 | 由值班律师依托北京法律服务网和中国法律服务网为群众提供7\*8小时法律咨询解答服务。 |
| 实体平台值班 | 1.实体平台值班主要通过市法援中心大厅现场咨询方式为群众提供免费法律咨询解答服务，工作日大厅每日开放6个窗口，每个窗口1人值班。  2市法援中心在北京市高级人民法院及第一、第二、第三、第四中级人民法院、中部战区军事法院、北京市第一看守所、北京市第三看守所、北京市国家安全局看守所、北京铁路运输检察院、北京市人民检察院及第一、二、三、四分院均设有法律援助工作站，根据各工作站实际需求，安排值班律师提供法律咨询、认罪认罚法律帮助等。  3.按照市司法局关于开展公共法律服务专项维权活动安排，市法援中心不定期组织律师开展各类送法服务和专项咨询解答活动。 |

2021年-2023年，参与法律援助值班工作的法律服务机构达200余家，参与热线平台、网络平台、实体平台及各法律援助律师值班工作站点值班的律师超过3000余人，市法援中心共安排值班7.6万余人次，为群众提供免费法律咨询服务340万余人次。

3.政策资金投入和使用情况

2021-2023年值班补贴资金总预算3906.72万元，截至2023年12月31日，实际支出3818.08万元，预算执行率97.73%。其中：2021年年初预算1866.67万元，年中调减680.00万元，调整后预算1186.67万元，实际支出1164.48万元;2022年年初预算1515.75万元，年中调减220.00万元，调整后预算1295.75万元，实际支出1229.30万元;2023年年初预算1550.25万元，年中调减125.95万元，调整后预算1424.30万元，实际支出1424.30万元。三年连续调减预算的主要原因为受疫情影响以及群众需求的变化，实际律师值班坐席数有所调整，实际需支出的补贴资金相较年初预算有所减少。各年度预算执行情况见表2。

表2：分年度预算执行情况表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **预算年度** | **金额（万元）** | | | | **预算执行率** |
| **预算批复数** | **年中调整后 预算数** | **实际支出数** | **差异 （预算-支出）** |
| 2021年 | 1866.67 | 1186.67 | 1164.48 | 22.19 | 98.13% |
| 2022年 | 1515.75 | 1295.75 | 1229.30 | 66.45 | 94.87% |
| 2023年 | 1550.25 | 1424.30 | 1424.30 | - | 100.00% |
| **合计** | **4932.67** | **3906.72** | **3818.08** | **88.64** | **97.73%** |

（二）政策绩效目标

通过为公共法律服务热线平台、网络平台、实体平台值班律师发放值班补贴，确保法律援助律师值班工作的顺利进行，调动公共法律服务值班律师的积极性，为广大人民群众提供更优质的咨询解答服务，提高公共法律服务和法律援助的社会知晓率和影响力。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象及范围

为深入贯彻落实《中共北京市委北京市人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》(京发〔2019〕12号)等文件要求，根据《北京市项目支出绩效评价管理办法》（京财绩效〔2020〕2146号）（以下简称“京财绩效2146号文”）文件精神，聚焦2021-2023年度北京市法律援助值班补贴资金，围绕政策制定、管理、产出、效果、公平性与可持续性情况开展评价，总结经验，发现问题，剖析原因，提出改进建议，为部门科学决策、规范管理提供参考，进一步优化财政支出政策，提高财政资金配置效率和使用效益。

（二）绩效评价原则、方法及指标体系

1.评价原则和方法

本次评价本着问题导向、系统评价、科学客观、讲求绩效的原则，在全面梳理近三年有关政策文件，了解政策导向、发展现状的基础上，采取定性分析与定量分析相结合的方式，通过座谈访谈、案卷研究、专家评议法等分析方法，对政策进行综合评价。评价工作的具体组织实施由市司法局装备财务保障处负责，过程中委托社会第三方机构提供项目资料梳理分析、组织专家评价会议、撰写评价报告初稿等咨询服务。

2.评价指标体系

根据京财绩效2146号文相关精神，结合政策特点，在与专家组、相关单位、处室充分协商的基础上，设置了政策绩效评价指标体系，详见附件1。评价指标体系总分值100分，其中政策制定20分，政策管理20分，政策产出25分，政策效果25分，政策公平性与可持续性10分。绩效评价综合绩效级别分为4个等级：

综合得分在90（含）-100分为优；

综合得分在80（含）-90分为良；

综合得分在60（含）-80分为中；

综合得分在60分以下为较差。

（三）绩效评价工作过程

1.准备阶段

2024年4月为准备阶段：组建评价工作组，辅导相关单位撰写绩效报告、准备资料;对项目资料进行整理和分析；遴选评价专家，组建绩效评价专家组，包括2名业务专家、2名绩效管理专家、1名财政财务专家；邀请1名市人大代表参与政策绩效评价工作并进行监督，专家组情况见表3、人大代表情况见表4。

表3：评价专家组情况表

| **姓名** | **工作单位** | **专业** | **职称** |
| --- | --- | --- | --- |
| 姜玉勇 | 北京教育会计学会 | 财务管理 | 高级会计师 |
| 王婷 | 政嘉（北京）管理咨询有限公司 | 工商管理硕士 | 高级会计师 |
| 辛圣洪 | 北京市园林科学研究院财务部 | 财务 | 高级会计师 |
| 郑玉双 | 中国政法大学 | 法理学 | 教授 |
| 刘永林 | 北京信息科技大学 | 法学 | 副教授/执业律师 |

表4：市人大代表情况表

|  |  |
| --- | --- |
| **姓名** | **工作单位及职务** |
| 毕文胜 | 北京市律师协会副会长、北京嘉观律师事务所合伙人 |

2.实施阶段

2024年5月上旬为实施阶段：评价工作组在综合分析资料的基础上，通过邮件及电话沟通的形式，与专家组就政策情况、评价方式方法、评价指标体系等进行了充分的前期沟通。2024年5月7日，组织召开了由评价专家组、市人大代表、市司法局、市法援中心、第三方机构等多方参与的绩效评价会议。专家组及市人大代表通过听取汇报、质询、查阅资料等方式，了解政策的执行情况，与市法援中心及市司法局进行了充分沟通。会后评价专家通过讨论形成统一的专家组意见，各评价专家、市人大代表分别出具个人意见。

3.评价分析阶段

2024年5月中旬为评价分析阶段：根据收集到的政策资料、专家组及市人大代表意见，对政策制定、管理、产出、效果、公平性与可持续性进行综合分析，按照规定的文本格式和内容撰写绩效评价报告，征求市司法局、市法援中心相关人员意见后，正式向市财政局报送绩效评价报告。

三、综合评价情况及评价结论

法律援助是一项扶助贫弱、保障社会弱势群体合法权益的社会公益事业，是一项重要的民生工程。值班补贴资金旨在通过为在热线平台、网络平台、实体平台提供法律咨询服务的值班律师发放补贴，鼓励法律援助服务机构和法律援助人员提供法律援助服务，调动其参与法律援助值班的积极性，为人民群众获得及时便利、优质高效的法律援助服务提供政策保障。政策决策依据充分，目标明确，资金使用较为合规，管理制度较为健全，制度执行较为有效，较好地保障了法律援助值班工作的开展，社会群众及值班律师满意度较高。但补贴标准及坐席安排的动态调整机制有待完善，实体平台的质量监管措施尚有不足，补贴资金拨付时效要求有待明确，资金拨付及时性仍有提升空间。政策综合评价得分90.81分，评价等级为“优”，具体得分情况见表5。

表5：综合评价得分情况表

| **一级指标** | **分值** | **得分** | **得分率** |
| --- | --- | --- | --- |
| 政策决策 | 20 | 16.9 | 84.5% |
| 政策管理 | 20 | 17.71 | 88.55% |
| 政策产出 | 25 | 22.6 | 90.4% |
| 政策效益 | 25 | 23.6 | 94.4% |
| 政策公平性与  可持续性 | 10 | 10 | 100% |
| **合计** | **100** | **90.81** | **90.81%** |

四、绩效评价指标分析

（一）政策制定情况

1.政策决策

（1）政策依据充分性

北京市法律援助值班补贴资金旨在依托热线平台、实体平台、网络平台等组织律师为公民提供法律咨询，提高公共法律服务供给量，促使人民群众的公共法律服务需求得到更好满足。政策内容符合《关于完善法律援助制度的意见》中“实现法律援助咨询服务全覆盖，建立健全法律援助便民服务窗口,安排专业人员免费为来访群众提供法律咨询”的相关要求，符合《全国公共法律服务体系建设规划（2021-2025年）》提出的“十四五”时期“建成覆盖全业务、全时空的法律服务网络”“公共法律服务体系覆盖城乡、便捷高效、均等普惠、智能精准，实体、热线、网络三大平台资源整合、有效融合”等发展目标；与市法援中心“依法受理、审查法律援助申请，向符合规定的公民提供法律援助，承担公共法律服务平台运行管理工作，提供司法行政相关法律服务”的职责相匹配，政策设立依据充分。

（2）政策需求相关性

法律援助值班补贴是法律援助机构按规定支付给在热线平台、网络平台、实体平台工作的律师人员费用，按时、按标准的发放值班补贴，有利于调动社会律师等法律援助事项承办人员开展法律援助工作的积极性，为进一步提升法律援助服务水平起到更好的保障作用，更好地满足人民群众法律援助获得感。政策内容具有一定的现实需求及实施必要性。

2.政策目标

（1）政策目标科学性

政策旨在通过为热线平台、网络平台、实体平台的值班律师发放值班补贴，充分调动值班律师参与公共法律服务的积极性，为群众提供普惠均等、便捷高效、智能精准的法律咨询服务。政策目标与中央、北京市公共法律服务体系建设规划中提出的发展方向相符，目标设定较为科学。

（2）绩效指标明确性

市法援中心围绕政策绩效目标，每年度细化分解设置了具体的绩效指标。以2023年为例，产出指标中，数量指标明确了拟补贴值班律师人次、提供咨询解答数量；质量指标要求值班补贴发放准确率达到100%。成本指标明确了项目的总体预算控制数。社会效益指标提出了“调动法律援助律师积极性，提高公共法律服务和法律援助社会知晓率和影响力”的预期目标。满意度指标从咨询人员满意度及值班律师对补贴发放满意度两方面提出了要求。绩效指标设置较为明确、量化，但未设置产出时效指标，不利于进一步约束、考核补贴资金发放及时性。

3.政策调整

2011年，《北京市法律援助补贴办法》（京财行〔2011〕2483号）正式出台，规定“接受法律援助中心指派，以接待来访、来电、网络等形式为群众提供免费法律咨询，或者为符合本市法律援助经济困难条件的群众免费代书的，每个工作日补贴150元”。2016年，市司法局向市财政局发《北京市司法局关于申请提高法律援助律师值班补贴的函》，市财政局回函同意将《北京市法律援助补贴办法》(京财行〔2011〕 2483号)中的补贴表标准调整为每个工作日补贴500元。2018年，《北京市司法局、北京市财政局关于修订〈北京市法律援助补贴办法〉的通知》（京司发〔2018〕86号）中正式明确法律援助值班律师补贴标准为每人每个工作日补贴500元。2023年，为贯彻落实《法律援助法》，进一步做好《财政部 国家税务总局关于法律援助补贴有关税收政策的公告》（2022年底第25号）的落实工作，市司法局、市财政局发布《关于调整法律援助补贴发放有关事项的通知》（京司发〔2023〕27号），由原有的将值班补贴发放至法律援助机构的形式调整为直接发放至法律援助人员本人实名银行账户，且值班补贴免征个人所得税。

总体上，政策内容能够根据经济发展变化、上位制度的更新相应调整，但当前政策对于《法律援助法》提出的对法律援助补贴标准进行动态调整的相关要求落实尚有不足。

4.资金投入

《补贴办法》明确了“法律援助机构在人民法院、人民检察院、看守所等场所驻派法律援助值班律师，每人每个工作日补贴500元”的资金支出标准，市法援中心依据此标准，结合热线平台、网络平台、实体平台现有坐席、窗口、工作站数量以及全年工作天数测算资金需求。资金支出标准较为明确，与管理办法要求相符，但各平台坐席数量安排的分配依据不够明确，不利于判断当前坐席数量安排的合理性。

（二）项目过程情况

1.资金管理

（1）资金到位率、预算执行率

值班补贴资金每年随市法援中心部门预算批复，资金及时、足额到位。受疫情影响以及群众需求的变化，实际律师值班坐席数有所调整，实际需支出的补贴资金相较年初预算有所减少，因此每年年中市法援中心均申请对预算进行了调减。2021年年初预算1866.67万元，年中调减680.00万元，调整后预算1186.67万元，实际支出1164.48万元;2022年年初预算1515.75万元，年中调减220.00万元，调整后预算1295.75万元，实际支出1229.30万元;2023年年初预算1550.25万元，年中调减125.95万元，调整后预算1424.30万元，实际支出1424.30万元。2021-2023年值班补贴资金调整后总预算3906.72万元，截至2023年12月31日，实际支出3818.08万元，预算执行率97.73%。

（2）资金使用合规性

市法援中心对值班补贴资金进行了单独核算，确保了专款专用，实际支出方向与项目预算批复用途相符。补贴拨付程序方面，2021年及2022年值班补贴发放至律师事务所，2023年起按照《北京市司法局、北京市财政局关于修订〈北京市法律援助补贴办法〉的通知》（京司发〔2018〕86号）相关要求，值班补贴发放至律师本人账户。发放流程按“发布安排值班-依据值班完成情况公示值班结果-各律所提交《值班补贴发放明细表》-相关管理平台经办人、审核人、市法援中心主任审核-财务人员按照《值班补贴发放明细表》支付补贴资金”的程序开展，资金拨付审批程序完整、手续完备。

2.组织实施

（1）组织机构健全性

市法援中心设有热线科、网络科、实体科，分别负责相应平台所采购的服务机构及所属服务人员的日常管理以及业务安排、报送相关业务数据、组织开展业务培训、制作工作台账、检查监督各平台服务开展情况以及服务质量、安排值班计划、发放值班补贴等工作。各科室职责分工较为明确、具体。

（2）管理制度健全性

财务管理制度方面，市法援中心制定了《北京市法律援助中心支出管理办法》《北京市法援中心财务管理办法》《北京市法律援助中心预算管理办法》《北京市法律援助中心政府采购工作管理办法》等，对预算编制与执行、资金支出与使用、采购方式及程序等方面提出了明确的要求。

业务管理制度方面，市法援中心制定了《北京市法律援助中心热线、网络、实体平台法律咨询服务管理及轮候办法》《北京市法律援助中心政府采购供应商库管理办法》《北京市12348公共法律服务热线电话服务规范》《北京市12348公共法律服务热线服务人员工作守则》《北京市12348公共法律热线管理办法》《北京市12348公共法律服务热线平台绩效考核实施办法》《北京市12348公共法律服务热线区坐席综合满意度考核办法》《北京市12348公共法律服务热线平台专家坐席律师遴选办法》《北京市12348公共法律服务热线工单管理规定》《北京市12348公共法律服务热线平台投诉处理办法》《北京市12348公共法律服务热线特殊情况处理办法（试行）》《看守所工作站律师职责》《驻看守所工作站值班律师业务操作规范(试行)》《驻法院工作站值班工作流程》等一系列管理办法及工作规范，明确了各平台法律咨询服务管理要求及轮候方式，对热线平台的工作流程、绩效考核、质量核查等方面提出了具体要求，明确了驻派援助工作站的值班律师工作职责与业务流程。网络平台参照《12348中国法网网上服务规范》（司办通〔2017〕129号）管理。

总体上，政策实施配套的相关管理要求较为完备，网络平台及热线平台均设有较为明确的质量监管措施，但实体平台的质量监管机制尚不明确。

（3）制度执行有效性

法律援助服务机构遴选方面，法律援助值班相关工作作为市司法局“公共法律服务政府采购项目”的子项目，由市司法局参照财政部《政府采购框架协议采购方式管理暂行办法》相关要求，以框架协议方式开展政府采购活动。依据业务领域不同，分为民事类、刑事类、行政类、综合类4个标段，共采购了162家法律服务机构作为入围供应商。

值班轮候方面，热线平台以季度为轮候周期，热线科根据工作实际和群众咨询需求动态调整轮候周期内所需服务机构的数量。所有入围服务机构（除根据相关规定固定参与网络平台、实体平台轮候的服务机构）按照入围时由高到低的排名顺序首尾相连呈环形队列进行轮候，根据每个轮候周期所需服务机构的数量依次授予服务合同。网络平台根据《关于遴选中国法律服务网驻场法律服务机构和法律服务人员的通知》要求，在所有入围服务机构中确定四家服务机构参与网络平台服务轮候，两家为一组，共分为两组，以自然月为轮候周期，以组为轮候单位，分别授予服务合同。实体平台以顺序轮候为原则，以框架协议约定除外情况为例外，依据入围时由高到低的排名顺序，确定服务机构轮候序列。根据实体平台各值班岗位业务需求和工作实际，以1个自然月为周期，按照轮候序列确定服务提供机构，授予服务采购合同，保证所有入围服务机构相对均等承担值班工作。

业务培训方面，市法援中心通过岗前培训、年度培训、日常培训、专项培训等培训方式，讲解典型问题剖析、工单管理办法、热线沟通方法等内容。

质量监督考核方面，市法援中心采取质检、回访、绩效考核等方式，对值班律师服务质量进行监督检查。热线平台通过全量智能质检、管理人员复检和抽检与专家席专业质检相结合，对所有电话咨询进行质检；通过短信回访与电话回访相结合的方式，2023年完成群众回访4000余条；依据绩效考核标准，并结合服务机构绩效考核结果，按季度评选出热线平台优秀坐席。网络平台网络咨询回复解答的质量监管工作通过北京法网按3%的比例抽检以及中国法网不定期巡检的方式开展，并根据上级指示和舆情提示在重要时间节点或重大活动期间进行重点监督和风险防控。实体平台的值班律师每日通过值班签到表签到，在法院等驻派的值班律师在每月签到完毕后，由驻派点的相关负责人签字确认。

总体上，法律援助服务机构遴选程序较为规范，实施过程监管较为到位，业务制度履行情况较好，但由于实体平台的质量监管机制尚不明确，其过程管控工作仍有待强化。

（三）政策产出情况

1.产出数量

按照群众需求和工作实际，市法援中心在热线平台和网络平台工作日开通约100个人工服务坐席、节假日开通约50个人工服务坐席，实行7\*8小时不间断为群众提供服务；实体平台值班安排实行5\*8小时服务和按需服务相结合的方式，值班地点包括市法援中心服务大厅和各法律援助工作站。

2021年-2023年，参与法律援助值班相关工作的服务机构有200余家，参与热线平台、网络平台、实体平台的律师超过3000余人，市法援中心共安排值班7.6万余人次，为群众提供免费法律咨询服务340万余人次。

2.产出质量

值班补贴发放准确率方面，通过抽查财务凭证，未发现补贴资金发放有误的情况。咨询解答质量方面，网络平台近三年已解答问题质量抽检合格率为100%；热线平台智能质检合格率99.69%，人工抽检合格率99.47%，针对在日常管理中群众反映问题集中的坐席以及智能质检和人工复检、抽检中问题较为集中的坐席进行的专家质检合格率82.48%。专家质检不合格的主要原因为：一是电话听不到声音或断线，律师没有进行实质解答；二是部分律师提供的解答过于宽泛，未针对具体案件进行解答；三是部分律师解答确有错误。针对上述问题，市法援中心通过加强技术巡检、及时约谈相关律所和值班律师并强调工作要求和工作纪律、开展针对性集中培训、每日晨会加强对相关问题的强调和提醒等形式进行了改进。

3.产出时效

整体实施进度方面，法律援助服务机构遴选、质量监督考核等工作开展较为及时，但由于《补贴办法》未对值班补贴的支付时限进行限制，从实际执行情况来看，存在部分值班补贴发放及时性有所不足的情况。

4.产出成本

组织实施过程中，市法援中心严格核实《值班补贴发放明细表》，按相关管理制度要求及补贴标准拨付补贴金额，项目整体资金控制在预算范围内，成本控制情况较好。

（四）政策效果情况

1.实施效益

法律援助工作是社会公共服务体系建设中的重要内容，是满足人民多层次多样化法律需求，使更多的法律服务实现均等化、普惠性的重要手段。通过政策的实施，进一步保障了公民基本权利，维护了人民群众合法权益，实现了社会公平正义，保障了人民群众享有必须的法律服务。通过为各平台值班律师发放补贴，有效调动了值班律师工作的积极性，实现了法律援助值班工作的可持续发展，进一步保障了法律咨询服务质量。2021年以来，市法援中心共计获得锦旗、表扬信、表扬电话等群众表扬超过1430件次，并获得司法部法律援助中心授予的“中国法网年度服务明星”1次、“中国法网月度服务明星”11次。

2.满意度

值班律师满意度方面，市法援中心就法律援助值班工作流程的明确性、法律援助值班工作流程的可行性、法律援助值班工作培训内容的有效性、法律援助值班补贴发放的及时性、法律援助值班工作考核考评的合理性、法律援助值班工作考核考评的结果认可度等方面对热线平台、网络平台、实体平台的值班律师进行了满意度调查，调查结果显示，值班律师的平均满意度为99.17%。群众满意度方面，来电群众对热线平台电话咨询的满意度达到99.54%，满意度情况整体较好。

（五）政策公平性与可持续性情况

1.政策效果普惠性

法律援助值班工作在满足对经济困难公民和符合法定条件的其他当事人提供法律援助的基础上，实现了法律援助咨询的全覆盖，广大群众可以根据自身实际需求，通过热线、网络和线下等多种形式获得法律咨询服务。政策实施过程中具有公共性、无差异性、非排他性，能够满足社会绝大多数人享受政策效益，政策效果普惠性较好。

2.政策持续性

政策内容与《全国公共法律服务体系建设规划（2021-2025年）》提出的“十四五”时期公共法律服务体系发展目标相契合，能够长期维持实现政策的产出和效果。市法援中心人员配备合理，能够保障政策的后续实施，政策具有可持续性。

五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

（一）主要经验及做法

市法援中心为持续提升为民服务水平，热线平台通过对群众咨询法律问题的大数据分析，2022年起开通了咨询分类解答功能，将值班坐席设置为合同纠纷类、劳动劳务类、婚姻家庭类、综合类四个类别，建立了以专业坐席解答为主、综合坐席兜底的服务模式，充分发挥了律师专业优势，进一步提高了律师解答精准度，四个咨询类别群众满意度均达到99%以上。同时在热线平台充分发挥大数据技术在工作管理中的作用，深化拓展智能化功能和应用场景，设置细化考核指标，持续完善综合绩效评价体系，通过光荣榜、流动红旗等工作激励手段，调动服务人员的积极性和主动性。

（二）存在的主要问题及原因分析

1.补贴资金动态调整机制有待完善，咨询坐席数量分配依据不够清晰

一是补贴资金标准动态调整机制尚不明确。《关于完善法律援助补贴标准的指导意见》（司发通〔2019〕27号）提出“建立健全法律援助补贴标准动态调整机制”，《法律援助法》提出“法律援助补贴的标准，由省、自治区、直辖市人民政府司法行政部门会同同级财政部门，根据当地经济发展水平和法律援助的服务类型、承办成本、基本劳务费用等确定，并实行动态调整”，但自2018年《补贴办法》修订以来，法律援助值班补贴的标准均为500元/人/天，法律援助补贴的动态调整机制有待进一步完善。

二是咨询坐席数量分配依据不够清晰。市法援中心在公共法律服务热线平台和网络平台工作日开通约100个人工服务坐席、节假日开通约50个人工服务坐席，但上述坐席数量的安排缺少分配依据，在已有信息化平台提供数据支撑的情况下，有待结合近年来不同时间阶段的实际工作量变化趋势，建立坐席安排动态调节机制，充分满足人民群众的法律咨询服务需求的同时提高财政资金使用效率。

2.实体平台值班律师工作质量监管措施尚有不足

网络平台及热线平台均有较为明确的质量监管措施，但实体平台的质量监管机制尚不明确，尤其是针对工作地点为看守所、检察院、法院法律援助工作站的值班律师，目前通过由进驻单位的相关负责同志每月对“值班补贴发放表”进行签字核实的方式确认值班律师的到岗情况，但值班律师服务质量目标、质量考核评估机制尚不明确，难以核实值班律师是否能为被追诉人提供实质性的法律帮助。

3.值班补贴发放时限要求有待明确，发放及时性仍有提升空间

《补贴办法》中仅对案件补贴的支付时效提出了要求，未对值班补贴的支付时限进行限制，且绩效指标中亦未对补贴发放时效要求进行明确。从实际执行情况来看，存在部分值班补贴发放及时性有所不足的情况，如：2022年7月底发放2022年4月的热线平台补贴，2022年12月底发放2022年9月热线平台值班补贴，2023年11月底发放2023年9月热线平台、网络平台值班补贴。从对值班律师的满意度调查结果来看，虽然满意度整体结果位于较高水平，但是对“法律援助值班补贴发放的及时性”的满意度结果在所有分项问题的调查结果中满意度最低，反映出值班补贴发放的及时性仍有进一步提升空间。

六、有关建议

（一）建立健全补贴标准动态调整机制，完善坐席安排动态分配机制

结合《法律援助法》等相关要求，进一步研究制定补贴标准的动态调整方案，逐步推行补贴与服务质量挂钩的法律援助差别化补贴机制，明确公共法律服务各平台法律服务人员补贴标准执行依据。充分利用热线平台大数据统计结果，结合近年来服务坐席的实际工作量变化趋势，总结咨询量变化规律，建立坐席安排动态调节机制，提升坐席安排数量的科学性，进一步提高财政资金使用效率。

（二）完善实体平台质量监管机制，进一步提高法律咨询服务质量

进一步细化明确实体平台的质量监管措施，通过制定质量标准要求、定期审核《法律援助值班律师工作台账》、设立值班律师服务质量评估制度、建立服务质量反馈制度等方式，确保实体平台法律咨询服务质量，提升法律援助值班工作对满足人民群众的公共法律服务需求、维护司法公证的促进作用。

（三）明确值班补贴资金发放时限，提升补贴资金发放及时性

在政策内容或政策配套实施方案中，进一步明确值班补贴资金的发放时限要求，同时在绩效指标中予以体现，从而充分保障值班律师应享有的权益，进一步提升律师参与法律援助值班工作积极性，促进值班律师提高服务质量，确保热线平台、网络平台、实体平台值班工作得以顺利进行，持续提升人民群众对公共法律服务的知晓率、首选率和满意率。

附件：1.政策评价指标体系及评分表

2.专家及评价工作组情况表

3.专家意见汇总书

4.人大代表工作意见书

5.反映绩效的相关图片（4幅，扉页位置）