

【特别报道】

物尽其用 先行先试 江苏构筑“智慧法务”应用高地

本报记者 万森 通讯员 张全连 邢媛媛

江苏作为最早提出公共法律服务体系建设的省份,其“智慧法务”借助大数据、人工智能、区块链等现代信息技术优势,正在向社会提供个性化、定制化、智能化的法律服务。

在2018世界物联网博览会期间举行的智慧法务(无锡)发展峰会上,由江苏省司法厅、无锡市人民政府和江南大学合作共建的“智慧法务研究中心”揭牌成立。该中心是集“政企学研”四位一体的智慧法务科研实体和共享平台,成为了江苏打造“智慧法务”的品牌新高地。

“大数据、人工智能、云计算、区块链技术突飞猛进,已成为江苏司法行政惠民之门的‘金钥匙’。”江苏省司法厅党委书记、厅长柳玉祥介绍,眼下,江苏全省司法行政系统正坚持创新驱动,破解信息化应用难题,加快实现将“智慧法务”与智慧城市、区块链应用等现代信息技术手段深度融合,以“数字法治”引领“智慧法务”腾飞。

“法润民生微信群”

无锡市物联网建设高度发达,已全面建成覆盖区、镇、村(社区)、楼道的四级信息服务平台,广泛应用在线智能客服系统,基本实现“全覆盖、全天候、普惠式”的法律服务。在填补传统法律服务盲区、空白,化解法律服务力量不足、资源不均、信息不畅等矛盾和问题上,作出了有益尝试。

“‘法润民生微信群’已经覆盖区县级镇村,而我们主要做的是江阴市的法润民生项目。”江苏领悟信息技术有限公司副总经理李娜接受记者采访时说,江阴市下辖各个乡镇及村现共有244个“法润民生微信群”。据她介绍,借力腾讯微信平台,法律工作者为老百姓提供普法宣传,同时答疑解惑,解决法律上的现实问题。

据了解,群内成员由司法局选派的法律工作者和普通村民老百姓组成。按照相关要求,“法润民生微信群”群员至少达到100人。通常,由系统植入的法务机器人,来自动解答老百姓提出的法律问题,并推送比较接近的问题答案。“如果仍无法解决可推送‘6’,直接联系法律工作者进行人工解答。”

建设如此众多的“法润民生微信群”,老百姓用得怎么样,普法效率如何,基层的法律工作者服务如何体现?群友留了什么

言,发了什么信息,司法行政机关如何能够及时了解?李娜称,“法润民生微信群”依靠集成管理系统和技术支撑实现,亦成为技术公司业务的内核之一。

据介绍,在当地,从事同类业务的除了江苏领悟公司还有江苏擎盾科技有限公司。该公司董事长杜向阳则认为,当下的微信平台能够迎接10亿人群,已然构建着一个网格化大群。“之前有一个老太太丢失了,我们就在大群转发,4个小时之内就找到了她。我觉得用好人工智能全覆盖是非常有用的途径。”他说,一村一群一顾问,提升基层法律服务能力,不仅帮助司法行政部门解决普及化难题,还解决了一些实际的民生问题。

“无人律所”模式

世界物联网博览会期间,为期4天的“智慧法务”展览同时举行。展台汇集了律兜、擎天、擎盾、法信、华宇等公司智慧法律服务方面的30多种产品。人流量统计仪器显示,4天时间里共有12426人次到“智慧法务”展厅参观。

9月17日上午,江苏省司法厅党委委员、副厅长张武林,无锡市委副书记、市长黄钦等人也前来“智慧法务”展厅参观。在“无人律所”展台,张武林饶有兴趣地拿起电话“寻求法律服务”,仅几秒钟,平台上的一位山东律师随机“接单”。

无锡市委副书记、市长黄钦则在擎盾生产的智慧小司机器人面前,向机器人提出“遇到劳务纠纷怎么办?”的问题,在得到机器人解答后,这位市长还亲自对机器人进行操作,认为“这个机器人好,操作方便,知识全面。”

在现场,记者看到,无锡中铠信息咨询有限公司旗下法律服务平台“律兜”格外引人注目。据了解,该平台上线于2015年7月,致力于为用户提供在线、专业、即时的法律服务,平台的法律服务资源覆盖全国。

“我们平台拥有律师3.8万人,服务过的用户有1900余万。目前律师队伍覆盖全国所有的地级市。”“律兜”创始人金为铠接受记者采访时介绍,律兜通过搭建在线服务平台,整合了全国律师力量,实现了平均6秒极速响应用户的在线法律服务需求,向用户提供即时在线法律咨询,在线法

律文书,在线预约诉讼代理等服务。

或不难理解,我国的中西部以及江苏本土的南北区域发展差异,造成律师服务资源配置失衡。互联网“无人律所”项目,将平台的在线服务模式与智能终端设备结合,实现了线下律所的场景化服务。

“让群众用得上,用得起”

当前,以物联网、人工智能、云计算为代表的新一代信息技术加速突破应用,对城市治理提出了新挑战,也创造了新机遇。2018年7月30日,司法部在江苏召开全国公共法律服务平台建设现场推进会,推广江苏智慧法务各种新技术新产品在公共法律服务中的运用成效。

人们清晰地看到,江苏正在通过大力推动云计算、大数据、人工智能等现代信息化手段与法律服务的高度融合,建立新型智慧法律服务模式,有效破除当前法律服务力量不足、资源分布不均、信息数据不畅等难题,形成政府主导、覆盖城乡、多方参与、供给有效、运行规范、均等普惠、可持续的公共法律服务体系。

江苏省司法厅12348指挥中心主任郁奇介绍,江苏公共法律服务信息体系经历从无到有、从散到合、从建到用的过程,实现了从单机处理到联网运行再到智能应用的转变。特别是近年来,紧扣时代脉搏,以“2+1+N”一体化智能平台为牵引,相继开发上线12348江苏法网1.0、2.0版,打造了“智慧小司”机器人、互联网律师事务所、人民调解小助手等品牌,形成了公共法律服务实体、网络、热线三大平台。

这位负责人认为,智慧城市建设离不开法律服务的保障,法律服务也需要走进智慧时代。深入城市生活,从当前的实际情况看,社会法律需求的痛点,往往表现在人际信任、供需匹配、服务体验、代价成本等方面。针对这些痛点,江苏智慧城市、法律服务云和政府服务智慧民生三位一体,将法律服务与现代科技融合,打造全方位服务,全生命周期的新业态。“帮助群众解决问题,让群众用得上,用得起,我们希望它能够成长为服务群众的云上法律顾问。”

司法行政信息化管理正在经历着一场深度变革。有人认为,必须着眼经济社会发展和人民群众需求变化,对“智慧法务”进行了系统谋划和前瞻性研究。然而,落地现实,借力科技手段,打造一站式公共服务,已迫在眉睫。

南京市南京公证处主任刘庆宁介绍说,在省司法厅的关注下,南京市加入了省司法厅垂直一体化平台,通过该平台,公证处可以查询全省自然人的无犯罪记录、婚姻登记等信息。

南京公证处开发了区块链平台,凡是南京户籍的自然人,通过“我的南京”APP,无需提供任何材料即可通过手机,在南京市区块链电子证照共享平台进行公证申请,实时提交公证平台。“公证处完成处理,60分钟之内申请人就能收到电子公证书。”

据介绍,上述数据不可篡改,可以通过信息手段并以加密文件进行数据传送,保证了数据的安全处理。同时,有效解决了取证难、效率低的问题,用户通过手机就可以实现“零提交”,签收公证书“零跑腿”。

(万森 摄)



“智慧法务”展厅现场,“无人律所”格外引人注目

【热点关注】

智慧法务无锡愿景发布

2018世界物联网博览会智慧法务(无锡)发展峰会上,“智慧城市·法律服务云”项目建设规划正式发布,描绘了在互联网、大数据、云计算、智能物联网时代背景下人们更加高效,便捷获取优质公共法律服务的蓝图。

“智慧城市·法律服务云”以司法公有云和各级政务云为载体,以实体、电话、网络等三大平台为主干,以公共法律服务大数据为基础,通过云计算、大数据、人工智能等现代科学技术手段应用,持续推进三大平台融合,建立个人档案、探索精准服务,逐步打造法律服务智慧大脑,全面实现智慧互联、智慧感知、智慧建档、智慧服务和智慧分析,带给公众全域性、一站式、精准化的法律服务新体验,助推城市公共法律服务的便捷化、高效化、精准化。据市司法局有关负责人介绍,智慧城市建设的背后是系列智慧规则体系的支撑,“智慧城市·法律服务云”通过法律服务大数据的融合应用,构建完善“智慧感知”“智慧接入”“智慧大脑”“智慧服务”为主要特征的智慧法律服务型格局,协同参与城市治理智能化建设。

“智慧城市·法律服务云”建设框架的发布,让人看到了智慧法务发展的新动能和加速度。

“推动法律服务供给向标准化、规范化、精细化方向延伸,让法治成果更多、更公平、更快捷地普惠全体人民,打造共建共享共治的社会治理新格局。”无锡法律界人士表示,无锡将以此次峰会为契机,推动“智慧法务”在理念、内涵、应用、机制等方面进行探索与实践,打造供给对接、普惠共享的法律服务网上平台,推动公共法律服务向自下而上、需求主导、个性定制的服务模式转变,把现代科技伟力和法律服务人员创造力更好地结合起来,形成科技理性和服务理性融合效应,不断开创科技和人力深度融合的“智慧法务”运行新模式。

峰会上,不少专家表示,当前“智慧法务”尽管取得了不少进展,但总体上还需要不断优化,需要很多方面共同努力。峰会发

布的《智慧法务无锡愿景》,对新时代智慧法务发展作出展望,涉及五个方面:融入智慧城市,构建法律服务新格局;推动法智结合,提供法律服务新体验;实现云端服务,打造触手可及新形态;创新服务业态,探索服务供给新模式;凝聚共建合力,推动智慧法务新发展。

【小贴士】

智慧法务

“智慧法务”是指:主动顺应互联网时代公共法律服务的更高要求,持续推动云计算、大数据、人工智能等现代信息技术手段与法律服务工作的高度融合,有机加强资源整合、流程再造、机制创新和法制保障,构建以“智慧决策”“智慧服务”“智慧管理”“智慧组织结构”为主要特征的智慧法律服务新格局。其质是运用现代化的科学技术手段,探索新型法律服务供给模式,填补传统法律服务的盲区和空白,破除服务力量不足、资源分布不均、信息数据闭塞等法律服务的瓶颈与局限,向社会提供“法律咨询智能问答”“法律服务智能导航”“案例资料智能推送”“法律风险智能检测”等更加普惠均等、优质高效的法律服务,让群众有更多的“获得感”。

产生背景

人类社会已进入高度信息化的时代。在这个时代,在线生活成为新常态,倒逼在线政府也必须成为新常态,推进“智慧法务”,打造人民满意的司法行政机



全国首个智慧法务研究中心在无锡揭牌

【观点采撷】

“智慧法务”展望法律服务未来

2018世界物联网博览会智慧法务(无锡)发展峰会近期在无锡举办。峰会以“汇聚智慧法务新动能,服务数字法治新时代”为主题,旨在将“智慧法务”与智慧城市、区块链应用等现代信息技术手段深度融合,以“数字法治”引领“智慧法务”腾飞。本报采撷部分与会嘉宾发言中“金句”予以刊登。

中国法学会副会长郎胜:发展“智慧法务”创新法务供给模式

发展“智慧法务”是顺应新时代信息化趋势,创新法务供给模式的重大工程。建议加强规划和统筹,最大限度地发挥各类资源的优势和效益。实现全国司法“一盘棋”,必须以人民为中心,强调群众体验,各类智慧产品功能要易用好,需要将大数据、人工智能等科技手段融入公共法律服务,需要凝聚各方共识、汇聚各方力量,发挥广大专业化人才队伍作用,广泛动员社会公益和志愿服务力量。

司法部信息中心副主任刘其昌:物联网时代,“智慧法务”将得到大发展

物联网被称为继计算机、互联网之后世界信息产业发展的第三次浪潮。“智慧法务”将法律服务与大数据、人工智能、区块链等现代信息技术相结合,向社会公众提供个性化、定制化、智能化的法律服务,必将在物联网时代得到颠覆式的大发展。江苏省司法厅积极探索“互联网+”、大数据、人工智能、物联网、区块链等新技术在公共法律服务领域的应用,主动顺应大数据时代政府“智慧治理”的要求,坚持问题导向和需求导向,提出并大力推进“智慧法务”建设,率先推动公共法律服务网络、实体、热线三大平台的融合发展,在公共法律服务“一体化、精准化”方面贡献了江苏智慧。

法制日报党委书记、社长 邵炳芳:解决遇事找法难、找律师难等突出问题

这次物联网博览会智慧法务峰会活动,让我们更加全方位、“零距离”感受到了智慧法务给社会带来的全新法律服务体验,从根本上解决遇事找法难、找律师难等突出问题,一定能有力地推动全国政法信息化建设进一步发展。

江苏省司法厅副厅长王君悦:探索推进智慧法律服务新格局

探索推进“法律服务云”建设和应用,正是顺应信息技术发展潮流,立足司法行政职能特点。借助“法律服务云”,可以构建完善智慧感知、智慧接入、智慧大脑、智慧服务的智慧法律服务新格局。发挥组织变革与流程再造的协同效应,通过流程再造,推动法律服务信息流、工作流、管理流深度融合,倒逼组织架构体系优化变革,可以实现工作由后端处置向前期预警和中期管控转变,由“单兵作战”向“综合服务”转变。

中国人民大学法学院教授刘品新:解决智慧法治建设中“数字鸿沟”问题

我国的政法机关在世界范围内积极探索,已经推出了智慧法院、智慧检务、智慧警务、智慧法务等各大类科技法治产品。一些国外法律同行评价,中国的智慧法治走到了世界前列,跟美国一样进入了“无人区”。但越是对科技引领司法的实践和走向做深度调研,越是要思考一个基本的问题:在智慧法治的时代,法律共同体将何去何从?智慧法治的推动中出现了种种“缝隙”,并不为怪,但长此以往会汇聚成数字鸿沟,会割裂法律共同体。应当认识到,智慧法治的大创新,是全体法律人共同的使命,要避免公检法各自为战而疏离律师和法律学者的现象,解决智慧法治建设中律师、法律学者遭遇的“数字鸿沟”问题。

腾讯集团安全管理部总监蓝汇扬:形成智慧司法的大数据精准服务

公共法律服务既然是对公众服务,那就需要建立一种连接,依靠巨大的运营能力和流量引入,解决公共法律服务与老百姓的触达问题。

腾讯公司以点为触角,以微信公共法律服务小程序、微信塔群、一村一社区的微信群形式为老百姓提供人工智能法律问答,以公共法律服务构架基础为线,依靠微信的广泛触达率,加上线上线下融合服务,形成公共法律服务全覆盖面。通过3平台融合的方式把数据汇聚在一起,目标是形成由感知数据变成认知数据,通过人机交互、文字识别、语音识别等技术手段汇集出来的数据,再通过业务语言转换成司法行业的精准化数据,最终通过大的数据池,形成智慧司法的大数据精准服务。

中国擎天软件科技集团有限公司副总裁江锡强:从政府端开放共享法律服务公共资源

智慧城市已经成为各个城市综合能力发展的重要工程,而法务城市的建设是在智慧城市建设基础之上的智慧治理能力的最好诠释,综合体现了城市在社会服务和社会治理方面的能力。从社会治理的视角与社会服务的视角的叠加,才能形成智慧社会,这样的社会画像才会完整,才会使智慧城市的骨骼上长出肌肉,形成自我发展的“造血”机制。未来的法律服务的畅想,通过法律服务反映社会行为,城市的热点和反映社会健康,并从政府端开放共享法律服务公共资源,进化到培养公众的法律习惯。

北京华宇信息技术有限公司总经理黄福林:各环节数据互交流转盘活法律科技服务生态

智慧法务产品对外可以无缝对接人民法院的电子诉讼业务,实现法律服务-法院的业务协同;对内无缝对接人民调解、律师工作、公证工作、法律援助的行政管理和行业监督业务,实现法律服务业务全流程打通,从而将法律服务资源整合起来,能够及时有效地促进整个司法行政行业的运行,使各环节数据互交流转,盘活法律科技服务生态。

律兜平台创始人金为铠:数据提供决策参考和决策依据

互联网经济的发展,使得人与人之间的交互更加频繁,信息成为重要资源,而在司法领域当中,地区法律服务中心、法律援助中心、律所及各服务平台间所产生的数据并没有统一管理,鲜见信息的互联,更无从提起数据资源的有效整合及深度挖掘。基于无锡智慧法务建设架构,我们进行了“智慧城市法律服务云”的探索,将整体架构分为接入层、数据层、应用层、服务层、分析层5部分,为政府及相关部门形成服务趋势分析、服务质量分析、服务对象分析,用数据提供决策参考和决策依据。(整理 邢媛媛)

关,已成为服务型政府建设的一个重要方面。

从工作要求看,党中央、国务院高度重视信息化工作,信息化已经成为国家战略。习近平总书记亲自担任中央网络安全和信息化领导小组组长,作出了“没有信息化就没有现代化”的重要论断。在全国网络安全和信息化工作座谈会上,习总书记要求广大领导干部通过网络走群众路线;要求各级领导必须要懂网、用网,通过网络发展让人民有更多的获得感。国务院2015年发布的《促进大数据发展行动纲要》明确提出,“建立‘用数据说话、用数据决策、用数据管理、用数据创新’的管理机制,实现基于数据的科学决策”。

从信息化的发展趋势看,智慧法务建设基础和支撑是信息技术的迅猛发展,移动互联、大数据、云计算、物联网等技术日新成熟,信息化发展进入新阶段。这些都为智慧法务的构建提供了技术实现途径。

从法律服务的现实需求看,随着中国特色社会主义进入新时代,人民美好生活需要日益广泛,不仅对物质文化生活提出了更高要求,在民主法治、公平正义等方面的要求也日益增长。十九大报告中指出:要努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义,要提升社会治理社会化、法治化、智能化、专业化水平。

作为司法行政部门,要主动把司法行政职能与人民群众的现实需求有效结合起来,通过加强和拓展民生领域公共法律服务,持续为人民群众提供适销对路的公共服务产品,满足人民群众多层次、多领域公共法律服务的需求。

在这样的背景下,江苏司法行政系统主动顺应大数据时代政府“智慧治理”要求,结合司法行政工作特点,提出“智慧法务”发展目标。通过打造“智慧法务”,从而使法律服务智能便捷、业务管理精准高效、工作开展协调有序、响应处置及时迅速,全面提升司法行政治惠民成效。

应用实践

2017年,江苏省司法厅已启动12348江苏法网2.0智慧版建设,通过大数据、云计算、人工智能等现代科学技术手段引入,打造智能化的公共法律服务平台。初步形成具有三大应用场景、八大服务主题、十多项特色产品的完整服务体系。同时,在线下同步推出实体“智慧小司”机器人,让群众足不出户共享法治阳光。(来源 网络)