

数字赋能公共法律服务体系建设的路径研究

钟明月

宁波大学马克思主义学院，浙江 宁波

收稿日期：2025年3月3日；录用日期：2025年3月13日；发布日期：2025年4月9日

摘要

当前，数字化技术已经逐步成为推动公共法律服务体系现代化进程的关键动力。数字赋能公共法律服务体系对更加有效满足公众日益增长的法律服务需求、提高法治现代化水平具有十分重要的作用。文章就如何数字赋能公共法律服务体系建设进行探究，剖析数字技术对于提升服务效率、拓展服务范围以及创新服务模式的意义，并针对目前存在的问题，提出了加强数字基础设施建设、培训数字服务专业人才以及推动数字服务平台整合的解决路径，旨在为我国公共法律服务体系数字化转型与高质量发展提供参考。

关键词

公共法律服务，数字赋能，现代化

Research on the Path of Constructing Digital Empowered Public Legal Service System

Mingyue Zhong

School of Marxism Studies, Ningbo University, Ningbo Zhejiang

Received: Mar. 3rd, 2025; accepted: Mar. 13th, 2025; published: Apr. 9th, 2025

Abstract

Nowadays, digital technology has gradually become the key driving force for the modernization of the public legal service system. Digital empowerment of the public legal service system plays a very important role in more effectively meeting the public's growing demand for legal services and improving the level of modernization of the rule of law. The paper explores how to digitally empower the construction of the public legal service system, analyzes the significance of digital technology in improving service efficiency, expanding service scope, and innovating service models, and proposes solutions such as strengthening digital infrastructure construction, training digital service professionals and promoting the integration of digital service platforms for the existing problems. The

aim is to provide references for the digital transformation and high-quality development of China's public legal service system.

Keywords

Public Legal Service, Digital Empowerment, Modernization

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

公共法律服务是政府公共职能的重要组成部分，“是国家法律实施过程的重要一环，是实现社会公平正义所必需的一般性公共法律服务，是中国特色社会主义法治体系的有机组成部分”^[1]，对于保障人民群众合法权益、推进法治社会建设具有关键意义。党的十八大以来，我国公共法律服务体系建设日益完善并不断强化。党的二十届三中全会通过的《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》提出，完善推进法治社会建设机制，健全覆盖城乡的公共法律服务体系^[2]。与人民群众日益增长的公共法律服务需求相比，“传统范式下的现代化建设难以满足人民群众对优质高效、全民覆盖以及精准普惠的公共法律服务需求”^[3]，因此，在数字化时代，探究数字赋能公共法律服务体系建设的路径，促进公共法律服务体系与数字技术的紧密融合，具有重要的现实意义。

2. 数字赋能公共法律服务体系建设的现实意义

(一) 提升服务效率

数字技术能够促进公共法律服务效率的提高。传统公共法律服务模式中，公众求助法律，通常需要到具体的服务机构，花费了很多时间和精力。而借助于数字技术构建，在线服务平台突破时间和空间的限制，使人们能够在任何时间、任何地点获得服务。如“12348”法网平台将多种法律服务资源整合在一起，人们只需点击鼠标或者手机屏幕便可以在网上提出法律问题和法律援助请求，及时得到专业的解答和辅导，极大地节约了时间成本。数字技术对案件的处理也起到了至关重要的作用。通过大数据分析可以快速地对案例进行归类、评价，并为律师搭配出合适的案例，从而提高了案例分配效率。同时该智能辅助办案系统能够通过对大量法律法规及类似案件的检索为法律工作者加快办案流程提供参考依据。另外，数字技术可以使服务流程自动化和信息化。在受理、审批和反馈的在线过程中减少人工干预和出错率并提高服务效率。通过对服务数据进行实时采集和分析，管理者可以及时了解服务动态、优化资源配置、进一步提高公共法律服务整体效能。

(二) 扩大服务覆盖

数字技术以其特有的优势显著扩大了公共法律服务覆盖范围，使更多的人能够方便地享有法律保障。从地域覆盖来看，数字技术突破了空间的限制。过去偏远地区由于地理条件的限制很难得到足够的法律服务。现在，在互联网平台和智能终端等数字化工具的推动下，网上法律咨询和法律援助申请服务已越过山川阻隔直达偏远乡村。比如，在部分地方上线的“智慧法务”APP上，村民不出家门便可以和律师进行线上沟通，为法律排忧解难。在受众群体方面，数字技术使得服务获取门槛降低，受益人群不断扩大。处于社会弱势地位的群体，例如老年人、残障人士和低收入人群，由于行动不便和经济压力，在寻

找法律服务的过程中经常遭遇各种障碍，而数字技术使公共法律服务通过多样化的形式来满足其需要。线上开展法律讲座和视频普法活动，让视力较差的老年人可以通过语音讲解学习法律知识；手语翻译软件用于在线服务方便听障人士交流。在数字技术服务时间方面，传统的法律服务受到工作时间的制约，很难对需求做出时刻的反应，而数字平台 24 小时在线模式使人们可以在任何突发时刻得到及时救助。在遇到侵权纠纷时，当事人可以随时提出自己的问题并得到专业的指导。数字技术通过突破时空局限、降低服务门槛，全方位地扩大了公共法律服务的覆盖范围。

（三）创新服务模式

数字技术彻底革新了公共法律服务模式，为提高法律服务效能和扩大服务范围提供了契机。“依托多元的数字技术功能，可从更全面、更精准的视野下看待公众的公共法律服务需求的变化”^[4]。过去，人们在寻求公共法律服务时往往需要到指定的场所去，并受到办公时间的限制。今天，在在线平台和移动应用的帮助下，人们在任何时间、任何地点都可以得到服务。以“12348”法网为例，该法网将律师、公证和法律援助的资源整合在一起，群众只需一键点击即可进行网上咨询和申请法律援助，打破了时间和空间的壁垒。大数据分析和智能匹配提供了精准的服务。数字技术可以采集和分析用户对法律服务的需求信息，并根据不同的年龄、地域和需求种类进行准确的服务推送。如果分析发现某个地区的中小企业经常会遇到合同纠纷的情况，则推送相应的法律知识，进行律师推荐和案例分析以增强服务的针对性。虚拟和增强现实技术又创造了沉浸式体验。在法治宣传教育方面，运用 VR、AR 等技术搭建虚拟场景，使参与主体沉浸到法律应用场景之中。比如，模拟法庭让人对庭审流程和法律威严有了直观的认识，强化了法治观念。另外，数字技术促进了服务流程的自动化和智能化。智能法务系统能够自动地对简单的法律事务进行处理，如同合同审查一样，在算法的帮助下迅速发现风险点并提高服务的效率，让法律服务资源得到更加合理的配置，造福于更多的人。

3. 数字赋能公共法律服务体系建设面临的现实挑战

（一）数字基础设施建设不均衡

数字基础设施是数字赋能公共法律服务体系构建的基石，但目前其构建的不均衡现象对这一体系的发展提出了不少挑战。从地域上看，东部沿海发达地区以其经济优势在网络覆盖和智能设备配备上处于领先地位，能够迅速建立起先进的数字化法律服务平台并提供线上咨询、预约和处理等一站式服务。而中西部一些地方，网络基础设施差，偏远乡村连网络信号覆盖都不充分，导致数字化法律服务落地困难，群众不能方便地访问网上法律资源。城乡差距也很明显，城市投入了大量的资源建设智慧法务中心，运用大数据分析人民群众的法律需求，以实现服务的精准推送，而农村地区由于财政投入受限、数字设备短缺等原因，导致村民对数字化服务缺少接触途径。尽管是有线服务平台，但由于其操作繁琐和缺少有针对性的指导，农民仍然难以充分利用它。这一不均衡严重制约了数字赋能下公共法律服务体系整体发展。一方面是法律服务资源分配更加不平衡，弱势群体和偏远地区人民更难享有优质有效的法律服务，与公共法律服务均等化初衷相悖。另一方面妨碍了全国统一的数字化法律服务网络建设，不利于公共法律服务质量与效率的全面提高，也不能发挥数字技术整合资源与优化流程的优势。

（二）数字服务人才短缺

数字服务人才是数字赋能公共法律服务体系构建的核心，当前数字服务人才的短缺反映在许多关键层面上。在专业技能维度上，兼具法律专业知识和数字技术熟练的复合型人才异常缺乏。公共法律服务涉及多个法律领域，数字赋能需要对这些服务进行数字化处理，例如构建智能法律咨询平台和线上调解系统，它要求专业人员能够将法律逻辑准确地转换成数字算法和程序。然而实际情况是法律从业者大多对数字技术实操能力欠缺，同时技术人员对法律业务往往比较陌生，使得项目的进展举步维艰。在人才

储备和培养机制方面，我国高校和职业教育体系面向数字法律服务专业设置和课程开发相对落后。相关专业教育资源匮乏，难以适应产业快速发展的需要，使人才输出源头水量短缺。由此导致公共法律服务机构对专业人才的引进和选用范围较窄。就现有人才留存而言，公共法律服务体系所处环境和处理方式，较商业互联网企业吸引力不足。薪资水平有限，业务场景比较单调，很难留住有数字服务特长的员工。他们往往选择能够提供优厚待遇和丰富项目经验的公司，造成了人才流失现象。总之，数字服务人才短缺在技能支撑、人才供给与保留等诸多方面制约了数字赋能公共法律服务体系的构建，迫切需要系统性解决对策以打破这一瓶颈。

(三) 数字服务平台整合不足

数字服务平台是数字赋能公共法律服务体系建设的保障，目前数字服务平台的融合不到位带来了许多现实的挑战。时下，我国公共法律服务领域数字服务平台众多，每个平台都是由不同的部门或者机构牵头搭建的，缺少统一规划和顶层设计。如司法行政等部门业务平台和基层法律服务机构自有平台，这些平台之间职能有交叉，但是数据格式和技术标准不同，造成信息互通共享困难。因此，大众在使用过程中需要在几个平台上进行切换，提高了使用成本并影响了服务体验。平台整合不到位导致资源得不到有效配置。一方面人力和物力分散于不同的平台上，重复建设严重，资源浪费；另一方面律师和公证员这类专业服务力量很难在各个平台之间产生合力，制约着服务协同进行。例如在解决复杂的法律事务中，不能迅速整合多方的资源进行一站式的服务。另外，平台整合不到位也影响到服务的监管和考核。各平台数据统计口径不尽一致，很难完整准确反映公共法律服务真实状况。监管部门很难对服务质量进行有效监管，不能及时地发现问题和改进服务，不利于科学地评价服务效果，从而妨碍公共法律服务体系优化升级。

4. 数字赋能公共法律服务体系建设的路径

(一) 加强数字基础设施建设

1) 加大网络覆盖投入

网络的覆盖是数字服务的基础。当前，部分偏远地区网络信号薄弱，成为公共法律服务触及的障碍。为此，一要加大资金投入，在偏远乡村、山区等网络“洼地”增设基站，提升4G网络稳定性，加速5G网络覆盖。同时，推动卫星通信技术发挥辅助性作用，确保网络信号即使在复杂地形区域也能稳定畅通，让人们在任何时间、任何地点都可以进入数字法律服务平台。二要完善数字基础设施，打造综合性法律服务平台。集律师咨询、法律援助申请、法治宣传为一体的一站式服务，让优质法律服务资源超越地域限制，在乡村振兴和基层治理中注入法治力量。三要运用大数据分析人民群众法律需求的热点问题，实现法律知识和服务的精准推送。引进人工智能技术制造智能法律咨询机器人 7×24 小时即时解答以缓解法律服务资源配置不均衡的困境。人们不需要长途跋涉，通过手机端即可得到专业的法律帮助，增加服务便捷性和可及性。“透过数字渠道加快资源流通共享，有利于经济薄弱地区以更低的成本获得更多法律资源”^[5]，建设更公平，更高效，更智慧的法治社会。

2) 完善基层数字化设备配备

提升基层数字化设备配备是强化数字基础设施建设，用数字为公共法律服务体系赋能的关键环节。一要加大经费投入力度，在基层法律服务站点安装高清显示屏，高速网络设备和智能终端等先进足量数字化设备，保障基层法律服务工作能顺利开展线上业务并与上级服务平台有效衔接。二要建设覆盖面广的基层网络通信体系以增强网络带宽和稳定性、突破地域限制、让偏远地区人民也可以方便获得公共法律服务资源。在大数据和云计算的支持下，建立公共法律服务相关数据库，集成各种法律条文和案例解析，方便基层法律服务人员及公众随时查阅。同时，注重对基层法律服务人员的数字化技能培训，定期

开展线上线下相结合的培训课程，加强他们对数字化设备和平台的应用，使其能够熟练地为群众进行网上法律咨询、远程调解等。三要推出面向基层群众的公共法律服务 APP 和小程序，简化操作流程，以通俗易懂的方式呈现法律服务内容，为大众随时随地享受数字赋能带来的便捷服务提供便利。公共法律服务体系可以通过充分优化基层数字化装备配置、强化数字基础设施建设等方式搭乘数字化快车，为公众提供更高效、更优质、更平等的法律服务。

(二) 培养数字服务人才

1) 开展数字技术培训

数字化浪潮中的公共法律服务体系建设需要与时俱进，进行数字技术培训是在人才和数字化服务之间架起桥梁的重点措施。一要为已有的法律从业者提供覆盖大数据分析、人工智能应用和区块链存证的数字技术前沿课程。例如大数据分析课程可以使法律工作者在大量的案件中迅速抽取出关键信息来帮助判断案件；人工智能应用课程帮助其掌握使用智能法律咨询系统和提升服务效率。二要通过系统训练，重点培养一批既有法律专业知识，又熟练掌握数字技术的数字服务复合型人才。这类人才可以利用数字技术对服务流程进行优化，如创建线上一站式法律服务平台、整合多种法律服务资源、开展法律咨询法律、援助申请和法治宣传工作全程数字化处理等，使广大人民群众不出家门即可享受到优质有效的法律服务。三要依靠数字服务人才，全方面推进公共法律服务体系数字化转型。运用数字技术突破地域限制向偏远地区输送高质量的法律服务资源；利用数据分析达到精准服务的目的，针对不同人群的需求量身打造个性化的法律服务方案。这样才能从数字技术培训入手，把培养数字服务人才作为公共法律服务体系建设的核心动力，从而为我国公共法律服务体系建设提供强劲的数字动能，增强公共法律服务的整体效能和社会满意度。

2) 引进复合型人才

当数字化浪潮汹涌澎湃的时候，公共法律服务体系的建设亟需借助数字的力量实现转型升级。引进复合型人才是关键的第一步。一是扩大人才引进渠道。加强同高校和科研机构的合作，构建人才输送机制以吸引计算机科学和法学跨界复合型人才致力于此。与此同时，利用专业招聘平台和行业论坛发布具有较强吸引力的职位信息，广招具备大数据分析和人工智能运用能力并通晓法律业务的高端人才。另外鼓励内部员工推荐，用优厚奖励刺激员工发现周围潜在人才。二是要健全人才培养体系。对现有工作人员进行数字技术和法律知识的整合培训，并定期请专家讲课，以提高职工的数字化服务的意识和技能。在线上学习平台的支持下，为员工提供了丰富的课程资源，让他们能够独立学习和深入研究。建立人才培养专项基金，资助职工参加学术交流和行业研讨会等活动，开阔眼界，掌握前沿技术和观念。三是创造人才发展的良好环境。建立科学、合理的评价和考核机制，把数字服务能力和服务效果纳入评价范围，激励人才持续改进自己。赋予足够的资源和权限使人才能够在职场中发挥自己的才能、参与重大项目、促进技术创新。优化组织文化，提倡团队协作，推动不同专业背景人才之间的交流，营造利于人才成长和创新的风气，使人才引得出、留得下、用得上。复合型人才的引进和数字服务人才的培养两不误，势必将在公共法律服务体系推向数字时代的新台阶，也将给法治社会的建设增添一份力量。

(三) 推进数字服务平台整合

1) 建立统一的数据标准

建立统一的数据标准，是推动数字服务平台融合、数字赋能公共法律服务体系建设的重要基石。一要统一数据录入标准，保证数据的准确性和一致性。对于各种公共法律服务的数据输入格式和内容，例如法律援助的申请信息，都需要明确包括申请者的身份、案件的种类、经济情况等核心因素，并且数据的格式应统一为文本、日期、数值等具体格式。同时建立数据质量审核机制并定期对数据进行抽检，确保数据的真实性和准确性，以免由于数据的不同而造成服务衔接不畅的问题。二要建设数据共享标准、

破除信息壁垒。厘清公共法律服务数据在各区域、各部门之间共享的范围、途径和权限。比如在司法行政部门和法院以及检察院之间，就可以分享一些办案的进度数据，并利用区块链这样的技术来保证数据的安全和不可篡改，从而实现了各个部门之间数据的有序流转，使各方在各个平台上所获得的服务信息达到一致。三要促进数字服务平台的深度整合和服务的便捷性。一方面创建一站式服务入口，把零散的法律援助、法律咨询和公证服务集成到一个总平台上，并由统一身份认证实现用户单次登录就能享受多种服务。另一方面对平台的功能布局进行优化，根据用户的需求和使用习惯合理地设置服务板块并运用大数据分析进行精准的服务推送，如向中小业主准确推送企业合规的相关法律服务等，以提高服务的效率和品质，使广大人民群众享有更优质、更便利的公共法律服务。

2) 打造一体化服务平台

数字化浪潮下，打造一体化服务平台、推进数字融合，是完善我国公共法律服务工作的关键举措。一是加强数据共享和互联。突破部门间、业务系统间的数据壁垒，以制定统一数据标准及接口规范等方式实现多种法律服务数据聚合共享。比如把法律援助、法律咨询、人民调解的业务数据融合在一起，使不同平台之间的信息能够顺畅互通。这样工作人员才能对服务对象有一个整体的把握，从而为精准服务奠定基础；同时避免反复在不同平台上提交资料，提高了服务效率。二是平台功能设计的优化。秉承以用户为中心，创建一个简洁明了、功能整合的接口。一方面提供多样化的服务入口，比如网页端、移动端 APP、微信小程序以适应不同人群的使用习惯。另一方面丰富服务功能，在传统业务申请、查询的基础上，新增智能法律咨询和风险评估的特色功能。在人工智能技术的帮助下，对公众常见的法律问题进行快速回答，对法律事务中存在的风险进行预估，并给出解决方案建议。其三，加强安全保障与运维管理。建立健全网络安全防护体系，采用加密技术、身份认证、访问控制等手段，确保数据安全与用户隐私。同时，配备专业运维团队，实时监测平台运行状态，及时处理故障和漏洞。定期对平台进行性能优化，确保在高并发情况下仍能稳定运行，为公共法律服务的高效开展筑牢技术根基。切实做到让数据“多跑路”、群众“少跑腿”，建立覆盖城乡、便捷高效、均等普惠的现代公共法律服务体系。

5. 结论

公共法律服务体系迈向数字化已然成为不可阻挡的必然趋势。通过加强数字基础设施的建设、培训数字服务的专业人才以及推动数字服务平台的整合，能有效地促进公共法律服务体系的数字化转型，为人民群众提供更优质、更高效、更便捷的公共法律服务，并助推法治社会建设走向新高度。未来，仍需要继续聚焦数字技术的新进展，不断探索数字赋能公共法律服务体系建设的新途径、新办法，满足公共法律服务需求变化。

参考文献

- [1] 刘炳君. 当代中国公共法律服务体系建设论纲[J]. 法学论坛, 2016, 31(1): 118-124.
- [2] 中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定[M]. 北京: 人民出版社, 2024: 5, 6, 31.
- [3] 龚善要. 生成式人工智能赋能公共法律服务的范式转型[J]. 东方法学, 2024(5): 88-100.
- [4] 潘腾. 公共法律服务体系的数字化转型路径研究[J]. 法制博览, 2024(35): 45-47.
- [5] 陈林基. 行动者网络视域下智慧公共法律服务体系建设的逻辑与优化——以“宣律帮”平台为例[J]. 湖北社会科学, 2024(2): 91-100.