

中国公证协会

中公通〔2021〕24号

关于印发《中国公证协会关于贯彻落实 〈关于优化公证服务更好利企便民的意见〉 的意见》的通知

各省、自治区、直辖市公证协会，新疆生产建设兵团公证协会：

现将经中共中国公证协会党组2021年第2次会议审议通过的《中国公证协会关于贯彻落实〈关于优化公证服务更好利企便民的意见〉的意见》印发给你们，请结合工作实际认真贯彻落实。



中国公证协会关于贯彻落实《关于优化公证服务更好利企便民的意见》的意见

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》(以下简称“《意见》”)精神,现就积极发挥公证行业自律管理职能,深化公证“放管服”改革,更好的优化和提升公证服务提出以下意见。

一、坚持以人民为中心,增强公证服务为民的责任感、使命感

公证是公共法律服务的重要组成部分。党中央、国务院高度重视公共法律服务体系建设。公证行业作为现代公共法律服务业,具有基础性、服务性和保障性的特点,人民群众对于公证服务效果的追求随着经济社会发展不断提升,贯穿公证执业活动全过程,切实增强人民群众在公证执业活动中的获得感、幸福感、安全感,是优化公证服务的最终目标要求。当前,公证行业还存在部分公证机构办理公证“难、繁、慢”的问题,与人民群众对公证行业的期望有较大差距,给公证行业的社会形象造成了一定影响。公证行业必须正视公证服务问题,坚持以人民为中心的发展理念,围绕更好满足人民群众对美好生活的向往和日益增长的公证法律服务需求,激发内驱动力,自我革新发展,切实增强公证服务为民的责任感、使命

感,将公证服务为民的执业要求落实在每一个具体的公证执业活动中。

二、坚持以深化公证改革为基础,建立公证服务长效机制

1. 深化公证体制机制改革

各地方公证协会、公证机构要充分认识到深化公证体制机制改革是解决公证服务深层次矛盾的有效途径,要通过深化改革破除公证行业发展中存在的体制机制障碍,激发公证机构自我发展的活力,催生公证员干事创业的动力。各地方公证协会要从推动公证行业长远健康发展的高度,主动作为,积极配合省(区、市)司法行政机关做好公证体制机制改革工作,落实事业体制公证机构改革“三项政策”,规范有序推进合作制公证机构建设发展,完善公证机构保障机制。适时开展本地合作体制公证机构规范化发展、公证机构执业主体地位、县域公证机构发展路径等涉及公证改革重大问题的调查研究,要及时发现公证改革中存在的问题,能解决的要推动尽快解决,涉及改革政策制定的要勇于代表行业提出意见建议,反映行业呼声,为改革决策提供第一手材料。

2. 推进公证执业方式变革

中国公证协会将根据公证行业实际,研究推出 12 大类 22 小项涉及民生、企业的高频公证事项公证证明材料清单,于 2021 年 8 月底前与部公共法律服务管理局共同向社会公布。研究制定公证一次性告知内容概要,对公证机构在受理

阶段进行一次性告知的范围提出明确要求。组织修订《办理继承公证的指导意见》和《办理小额遗产继承公证的指导意见》，进一步规范办理继承公证程序，切实减轻公证当事人提供证明材料的压力。配合部公共法律服务管理局科学制定公证公益服务事项范围，鼓励公证机构为老年人、未成年人、残疾人、农民工以及困难群众提供公益性法律服务，依法开展公证法律援助，依法减免公证费用。各地方公证协会要加强对告知承诺与公证职责关系的研究，积极配合省（区、市）司法机关确定本地区告知承诺事项范围。要建立健全保障机制，引导和鼓励公证机构主动走出去帮助当事人收集调查证明材料，要健全完善跨地区间公证机构协查的监督保障机制，切实解决跨区域收集核查证明材料难的问题。要引导和鼓励有条件的公证机构开展代办等延伸服务，探索推动公证机构与不动产登记等部门、行业合作开展跨行业业务联办，实现“一站式”通办服务。

三、坚持以公证窗口建设为突破，树立公证行业服务形象

3. 加强公证机构窗口规范化建设

各地方公证协会要按照中国公证协会印发的《公证机构窗口服务规范化建设指引》要求，从窗口服务场所建设、窗口服务行为规范、窗口服务监督机制等方面，引导各地公证机构进一步规范公证机构窗口服务，优化公证服务环境，持续加强和改进公证行风建设。各地方公证协会可以根据本地实际，

研究制定本地公证机构窗口建设的细化意见。

4. 加强公证机构窗口服务能力建设

公证机构要将服务窗口作为本公证机构最主要的服务平台,加大人员投入、物资保障和技术支持力度,做好办证需求分流、窗口流量管理和现场申办引导,切实缓解人民群众办证难、办证等待时间长的问题。中国公证协会、各地方公证协会都要有针对性的设计窗口服务能力的课程,将窗口服务能力提升纳入年度公证员培训内容。鼓励地区间、公证机构之间以及与外行业间相互进行窗口服务的观摩学习交流和检查。培养树立窗口服务先进典型,总结推广公证机构窗口服务经验。

5. 加强对公证机构窗口服务的监督

各地方公证协会要探索建立包括公证行业内部监督、公证当事人监督和社会监督的公证机构窗口服务三级监督体系。探索建立公证机构窗口服务评价机制,由公证当事人对窗口服务进行综合评价,商省(区、市)司法行政机关将窗口年度评价情况纳入公证机构、公证员年度考核。探索建立窗口服务满意度调查机制,每年至少自行或委托第三方进行一次社会满意度测评。公证机构应当每年至少组织一次“公证开放日”活动,听取新闻媒体、人大代表、政协委员等社会各界人士对公证窗口服务的意见建议。有条件的公证机构可以聘请社会监督员,通过定期巡查或者随机明察暗访等方式监督公

证窗口服务,汇集群众意见、反映群众诉求、提出整改建议。

四、坚持以公证信息化建设为依托,提升公证行业服务能力

6. 加大数据共享推进力度

中国公证协会将依托全国一体化政务服务平台,于2021年底前与民政(婚姻、收养)、公安(人口基本信息)、自然资源(不动产登记)、住建(房产开发、房产交易、住房租赁、公积金)、市场监管(企业登记)等部门实现数据共享,为公证机构核查提供在线数据查询服务。各地方公证协会要以公证执业需求为导向,梳理公证执业数据共享目录清单,积极配合省(区、市)司法行政机关做好与本地相关部门的数据共享工作。要探索推动建立在线数据查询疑义信息快速校核和反馈机制,加强与信息提供部门的互动,共同推动提升共享数据质量。

7. 加快推进公证行业数据的内外应用

中国公证协会将分阶段探索建立公证书在线核验机制,在全国公证管理系统中增设公证书在线核查功能,2021年底前基本实现公证行业内部查询,对外逐步实现与人民法院、司法行政系统(仲裁)、住建部(房地产开发、住房公积金)、自然资源部(不动产登记)等部门(机构)的对接,并通过公证服务查询系统满足社会公众对公证书的在线核查需求。后续将根据使用需求,进一步强化技术支持,健全完善查询渠道,通过

区块链等技术方式加强公证书在线核查的安全性和稳定性。支持和鼓励各地方公证协会以开展公证档案的数据化应用为先导,探索公证行业数据的多元化应用,通过大数据应用为公证执业服务,为公证行业管理服务,为公证参与社会治理服务。

8. 加快推进公证在线服务平台建设

中国公证协会将组织研发全国统一的在线申办公证业务平台,支持电脑、手机移动端等多元方式登录。针对高频公证事项,组织研发在线办理公证业务平台,通过平台统一工作标准,实现在线流程的规范和管控。通过两个平台的建设,实现全国公证机构在线开展公证服务的全覆盖,2022年底前统一接入全国一体化政务服务平台,提升公证行业的整体服务能力和水平。鼓励各地结合本地实际,探索通过远程视频方式办理公证业务,中国公证协会将会同部公共法律服务管理局及时总结当前海外远程视频公证试点工作经验,于2022年底前研究制定相关公证业务操作指引。

五、坚持以行业自律管理为保障,筑牢公证服务监管防线

9. 通过专项治理推进解决突出问题

各地方公证协会要将贯彻落实《意见》精神,切实优化公证服务纳入当前公证行业正在开展的公证专项治理工作,要聚焦公证服务中存在的“难、繁、慢”等突出问题,深挖症因,对症下药,探索推进,总结经验,建立长效机制并总结推广。各

地方公证协会要充分履行行业自律管理职能,依法依规开展行业自律管理工作,对于本地公证行业存在的公证质量不高、服务不好等突出问题,要敢于动真,坚持碰硬,毫不留情开展治理,从严从实抓好整改,切实解决问题、改变面貌、提升形象。

10. 加强公证复查与投诉处理工作

各公证机构要正确认识和高度重视公证复查工作,要将公证复查作为检查公证服务、监督公证质量的重要抓手,要通过公证复查复盘公证执业程序,查摆公证执业中存在的问题,从程序上和实体上维护当事人及利害关系人合法权益。各地方公证协会要依法依规履行公证执业监督职责,做好公证复查争议投诉处理工作,要通过处理投诉发现和解决公证执业中存在的服务和质量问题,对于久投不决的公证投诉要下大力气进行梳理分析,查找症因,集中力量妥善解决。坚决杜绝公证复查、投诉处理走过场、搞形式,切不可怠于履责、搞推诿,更不能态度生硬、搞对立,要将公证行业的职责抗在肩头,让人民群众在复查和投诉处理中同样感受到公证行业的责任感。要通过公证复查与投诉处理工作,举一反三,引以为戒,形成良性反馈,切实推进公证服务和公证质量的稳步提升。

11. 加强公证行业社会宣传

各地方公证协会、公证机构要善于综合运用多元化媒体渠道,宣传公证法律制度、公证价值作用,宣传公证服务经济

发展、社会治理和保障民生的案例和成效。要坚持“请进来、走出去”，与媒体建立良好的工作沟通机制，请媒体和有关群众到公证执业一线亲自感受公证执业的严谨认真，及时向媒体通报公证行业有关改革发展情况。要积极走进学校、工厂、社区、机关等单位机构宣讲中国法治建设成就，宣讲中国特色社会主义公证制度。要通过公证行业的社会宣传，讲好公证故事，传达公证声音，让社会各界知晓公证、了解公证，认可公证的服务价值，选择和运用公证维护自身合法权益，为公证事业规范建设与改革发展营造良好的社会环境。

各地方公证协会要组织本地公证机构认真学习，切实领会《意见》精神，配合省（区、市）司法行政机关结合本地实际，研究制定具体落实方案，确保优化公证服务各项举措落地见效。