

依托 **12368** 热线为辖区 **26** 个街镇 **202** 个社区提供“订单式”的法律服务  
全年完成委派基层调解组织诉前调解案件 **2497** 件 较上年同期增长近 **10.09** 倍



## 一条热线 一号响应 丰台法院将纠纷化解在源头

2022年以来,丰台法院着力构建12368融合12345一体双循环机制,为辖区26个街镇202个社区提供“订单式”的法律服务,以各具特色的“一号响应”表现形式,打造丰台法院诉源治理“驿站”,推动诉源治理从“接诉即办”到“未诉先办”。全年共完成委派基层调解组织诉前调解案件2497件,成功率达86.54%,线上线下响应诉源治理需求333个,较上年同期增长近10.09倍。

### 哨声就是群众的呼声



宋如超审判团队到赵某住所地开展巡回审判。

“法官,我是盲人,平时一个人生活,我人脸识别不了网上开庭平台,也到不了现场开庭……”这是一起信用卡纠纷案件的当事人赵某通过12368热线给法官发来的留言。

收到留言后,丰台法院立案庭(诉讼服务中心)法官马上与赵某取得联系,在了解赵某的实际困难后,当即与原告方进行沟通并调整开庭方式,到赵某住所地开展巡回审判。最终在法官耐心细致地调解下,原告与赵某达成调解协议,纠纷就地化解。

“真没想到法官看到我的留言后竟然把法庭搬到了我家,还帮我和原告调解,我一定会按照协议积极还款。”赵某告诉记者。

“接诉即办”以来,丰台法院依托12368热线,从及时反馈一个来电留言做起,把解决各街镇、调解组织、行业协会等基层治理的烦心事、揪心事作为所有工作的出发点和落脚点,逐步建立起完备的诉源治理工作机制。

“哨声就是群众的呼声,当事人期盼什么,改革的靶向就对准什么。”丰台法院立案庭(诉讼服务中心)相关负责人介绍,为提高诉源治理工作的精度和准度,该院建立了民意需求数据库,将来电内容整理记录,提取需求内容、响应方式、办理情况、办理耗时等关键数据,并按季度汇总分析基层治理中的高频共性问题,靶向提供司法服务。

“2022年以来,12368诉源治理热线共收到线下诉源治理需求工单78条,其中法律咨询类10条、法律支持类33条、法律宣传类21条……根据诉求的数量、频次和分布情况,聚焦基层治理单位提高依法行政能力、增强精细化普法宣传、强化行政司法联动等痛点堵点问题重点改进。”相关负责人介绍说,依托12368平台反馈的“一线情报”,该院不断改进、创新为民办实事举措,推动诉源治理工作向精细化、智能化、专业化发展。

为了确保群众的诉求得到及时有效回应,该院还设置了12368“一号响应”诉源治理专线,由专管员识别诉源治理需求并按照属事原则向各审判庭室派发工单,通过随案跟进、限期催办、随机回访等机制,实现基层司法需求“事事有回音、件件有响应”。

### 主动治理 让干戈止于萌芽

除数据赋能外,该院还依托12368平台设置线上“普法驿站”,为基层单位提供法律咨询、法律支持、指导调解、司法确认、普法宣传五大“菜单栏”,进一步拓展诉源治理工作的宽度和广度。

去年9月,丰台区和义街道久敬庄社区工作人员拨打了12368热线,反映该社区正在针对某居民捡拾垃圾影响社区环境问题开展集中整治活动,想请法官到社区开展普法宣传。接到“诉求”后,南苑法庭相关负责人当即响应需求,开展“解纠纷 促和谐”的定制普法讲座。

在整治活动现场,南苑法庭法官从《民法典》中业主的建筑物区分所有权规定讲起,结合典型案例,详细讲解了业主的权利和义务,还针对社区群众提出的物业管理责任承担、老旧小区公共区域管理等法律问题进行现场答疑解惑。

“群众点单,定制普法”的方式广受好评,通过普法宣传,许多矛盾纠纷源头化解,越来越多的社

区街镇、176个社区村、202家基层调解组织入驻“人民法院调解平台”,完善“网格化”司法服务格局。

依托人民调解平台和12368“一号响应”机制,实现“接诉即办”与人民调解有机衔接,逐步构建起信息共享、分层递进、衔接配套的基层矛盾纠纷化解机制,有效推动矛盾纠纷由终端解决转向为源头预防化解。

“本以为继承诉讼很麻烦,得等很长时间,没想到这么快就拿到了调解书。”赵女士一家就尝到了人民调解平台“吹哨”、法院“接哨报到”的甜头。

赵女士是一位继承纠纷案件的当事人,其大姐突然离世且没有第一顺位继承人,她和其他几个兄妹作为第二顺位继承人,对继承事宜没有争议,但都不想花费大量金钱和时间通过诉讼解决继承问题。于是他们兄妹四人便一起到方庄街道人民调解委员会咨询继承事宜。在了解赵女士四人的详细情况和调解意愿后,调解员拨打12368热线向丰台法院寻求法律指导。

方庄法庭相关负责人“接哨”后,马上联系调解员,通过电话对当事人在调解过程中不理解的法律规定

法院应哨报到”的纠纷化解闭环模式。

右安门法庭与丰台区市场监督管理局马家堡街道所达成了《推动多元化调解开启消费者权益保护新途径》合作备忘录。备忘录明确,行政调解案件中马家堡街道所可向法官征询建议,由法官给予司法指导,为行政调解提供参考指引,助力提升行政调解效能。

依托这一机制,马家堡街道所有有效化解了一起投诉举报。去年上半年,该所收到一条来自12345的电话投诉,投诉人称其与某教育机构签订《海外课程辅导》合同后,因对师资质量不满意而提出解除合同,遭到该机构的拒绝,双方发生争议。马家堡街道所在开展行政调解的过程中,因对合同是否可以解除、解除后双方的法律责任如何分担以及双方在合同部分条款约定是否有效等法律问题缺乏专业知识,便向法院“吹哨”,希望得到法官的专业建议。

右安门法庭接到“吹哨”后从退还费用金额、费用计算方式等角度提出专业建议,并形成《法官建议书》供马家堡街道所参考。此后的行政调解过程中,



丰台区人民法院电子卷宗生成中心。

进行充分阐释,并指导调解员形成规范的调解方案。

拿到人民调解协议书的兄妹四人马不停蹄来到丰台法院,要求确认人民调解协议书的效力。丰台法院审查材料后,依法出具民事裁定书。从咨询继承事宜到拿到结案文书,前后用时不到10天。

### 创新从“接诉即办”向“未诉先办”

“12345市民热线探索以市民需求驱动超大城市治理,但在响应过程中,尤其是矛盾纠纷的调处工作中,一些基层单位和诉求承办单位都需要法律方面的指导帮助,为此我院构建了12368‘一号响应’与12345‘接诉即办’一体双循环机制。”相关负责人告诉记者,基层单位在接诉过程中,如果遇到涉及法律方面的问题,可以通过12368向法院“吹哨”,法院“接哨报到”,为“接诉即办”提供法治保障,并鼓励各派出法庭与辖区街镇各单位建立常态化合作机制,共同打造“群众随时呼叫——街镇即时吹哨——

投诉人与某教育机构均认同《法官建议书》中关于合同解除、违约责任、剩余费用计算等问题的专业意见,调解圆满成功。

事后,马家堡街道所发来复函:“贵庭出具的法官建议,从司法的角度给予了明确指导,为调解提供了重要参考,促使纠纷成功化解。相信通过衔接联动,整合调解资源和力量,必定会形成化解矛盾纠纷的工作合力,切实把纠纷化解在源头、解决在基层,提升人民群众的获得感和满意度。”

“党的二十大报告‘完善社会治理体系’这一部分多次提到‘基层’这个关键词,强调要‘及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态’。要实现这一目标,加强和创新基层社会治理,坚持和发展新时代‘枫桥经验’是关键,尤其是要在‘化解’上下功夫。法院的各项举措要顺应基层治理的需求,通过畅通基层单位和人民法院的沟通交流,为基层治理能力和治理水平现代化贡献司法力量,打通基层治理‘最后一公里’。”丰台法院相关负责人说。

■ 北京市丰台区人民法院 供稿 文/邬佩怡 安悦齐

## 新闻链接

## 丰台法院“一站式诉服窗口”惠及万名群众



丰台法院“一站式诉服窗口”。

本报讯(特约记者 徐慧瑾)近日,在位于丰台总部基地的丰台法院诉调对接大楼一层,前来办事的当事人和律师络绎不绝。据了解,2022年3月28日,丰台法院在全市率先建立“一站式诉讼服务”工作机制,市民前往任意一个“一站式诉服窗口”,便可迅速办理12项业务,截至今年1月,“一站式诉讼服务窗口”共接待来访群众11403人次,为当事人化解了一件件烦心事。

据了解,在过去,在法院立案、诉讼对当事人来说早已并非难事,但各项诉讼服务职能依然存在不足之处,不仅找法官、等法官存在不便,办理借阅档案、公告送达等业务也需要联系不同的部门。比如当事人来找法官领取诉讼材料时,法官可能正在开庭,当事人就要花费时间等法官;当事人想要调取档案,还要联系档案室。

针对群众迫切需要的诉讼服务事项,丰台法院打通案件收费、档案查询、公告送达等业务系统,融合院内4个部门、6个工作组、7个法庭和12项工作职能,建立起“一站式诉讼服务窗口”,改变群众多头跑、四处找的情况。如今,诉讼咨询、信息查询、缴费退费、材料收转、档案借阅、文书送达、交纳公告费用、协助联系法官、投诉意见建议等12项事项,都可以在一个窗口完成。去年11月7日,丰台法院启用全新的诉调对接大楼,集立案登记、诉讼服务、诉源治理、特色调解、速裁审判等“一站式”司法服务功能于一体,同时在院本部、诉调对接中心、院外

审判区共建立11个“一站式诉讼服务窗口”。

群众的投诉建议,都会一一记录,及时反馈跟进。“一站式诉服窗口”在法官和当事人之间架起一座桥梁,它不仅是服务平台,也是监督各项工作的窗口。

是调解、速裁还是分流到后端庭室进行审理?“一站式诉讼服务窗口”如抽丝剥茧一般分流案件,尽可能高效地化解群众的烦心事。春节前,60多岁的来京务工人员张师傅茫然无助地来到丰台法院,想要立案讨回自己15600元的工资。但是窗口工作人员发现,张师傅既不知道被告明确的身份信息,也没有其他的材料,“连一张纸也没有带到法院来”。张师傅的情况显然不符合登记立案的要求,但窗口工作人员为其启动诉前人民调解程序,将案件委派给特邀人民调解员。经过多部门协作,终于为张师傅讨薪成功。

截至今年1月,“一站式诉讼服务窗口”共接待来访群众11403人次、为群众办理三项以上事务960人次、为群众办理两项以上事务3928人次,平均办理时长5分钟,接待老弱病残孕特殊群体490人次,向各部门发送协助通知2449次,形成联系法官工单199次。先后收到人民群众表扬信14封、口头表扬7000余次,回访群众183人次,回访满意率100%。

据悉,丰台法院将建好新形势下“一站式”诉讼服务的线下直通车,不断提高人民群众司法满意度。