# 打造品牌公共法律服务站标杆！北京这样做

“真没想到，和物业这么多年说不清的事居然能理顺！”

商户张女士与西单某商城物业公司因装修款、铺面面积等问题多次发生纠纷，她数年拒缴物业费。

西长安街街道公共法律服务站迅速组织专职调解员、律师介入调解，服务站采取“剥洋葱”的方式层层化解，又由律师帮助双方逐条理顺合同纠纷，双方最终握手言和。

近年来，北京市坚持以首善标准大力推进现代公共法律服务体系建设，努力打造覆盖城乡、便捷高效、均等普惠的首都现代公共法律服务体系。2024年，北京市司法局开展公共法律服务品牌创建活动，按照“一区一个品牌街道（乡镇）、一街道（乡镇）一个品牌社区（村）”的标准，重点打造乡镇（街道）公共法律品牌服务站。

4月9日，地处祖国心脏的西长安街街道公共法律服务站（以下简称服务站）正式挂牌品牌建设示范点，在“滴水藏海、以小见大”中彰显公共法律服务亮眼风采。

小枢纽 大统筹

经纬纵横，上下联通，融入基层法治建设

服务站努力发挥区域基层法治建设枢纽作用。以西长安街为轴，2个法治文化带为经，3个法律服务圈为纬，逐步打造互相促进发展的公共法律服务文化氛围。

2个法治文化带

即东安福胡同宪法法治文化带、西安福胡同民法典法治文化带，让法律知识成为居民身边的靓丽风景。

3个法律服务圈

将辖区划分为中央政务区、西单商业区及居民生活区，各设“一条普法宣传街、一个法律服务室、一个法治宣传公园”的“半小时”公共法律服务圈，满足群众就近获得实际法律帮助的基础需求。

协同联动，深耕细作，打造特色服务模式

服务站总结提炼出“立体化长安调解1234模式”并运用于实践。截至2023年，共调解案例397件，调解成功392件，调解成功率达到98.7%，其中接诉即办41件，未诉先办201件，提升居民生活整体安全感和幸福感。

“1”是打造一支金牌调解员队伍，以退休法官、退休社区党支部书记、社工等专职调解员为基础，以高校志愿力量为后备。

“2”是做好两个对接，对接接诉即办平台共寻“已诉”解纷切入点，对接社区将走访摸排“未诉”情况纳入调解范围。

“3”是建立邀请法官协助调解、行业协会专业调解、当事人亲朋好友和帮助调解三个调解工作机制。

“4”是实现调解案件社、室、街、院四级有效流转，简单纠纷社区化解、复杂纠纷调解室发力、疑难纠纷街道追踪，调解不成的做好诉调对接，引导当事人依法解纷。

小窗口 大服务

人民至上，用心用情，基本公共法律服务“有温度”

服务站以“一终端、多窗口”“谈心说法防未病”为特色。研制使用智能终端，在线咨询、服务指引、网上预约、文书打印等服务实现“全网通”。大厅配备律师咨询、特聘法官、调解接待、综合服务4个接待窗口。设立特色“幸福聊天室”，配齐专业心理咨询师、智能终端、游戏角等软硬件设备，敞开大门欢迎百姓聊心事、话家常，“防未病先悦心”，从源头上消解矛盾纠纷。

上门服务，解惑答疑，专业法律服务“驻基层”

服务站成立“长安联合释法团”，邀请律师、法官、劳动仲裁员、公证员、司法鉴定人，联合妇联、残联、团委、工会等部门，按月开展社区“法律巡诊”，组织各领域专家分区开展“法律分诊”，对群众生活、社区依法治理疑难杂症联合开展“法律会诊”，建立释法团专家库随时服务的“法律急诊”模式。2023年10月首次开展活动以来，已联合各行各类专家48人次，服务辖区居民400余人次、成功“会诊”10余项社区治理难题。

疏解难点，便民利民，法律便利服务“解难题”

服务站针对社区为居民开具证明法律能力不足的“老大难”问题，在开具居民经常居住地证明、推荐民事诉讼代理人和指定监护人这三项社区高频涉法事务上建立快速办事指南，提供套用模板文件。2022年至今，已帮助办理百余项证明业务。

小站点 大形象

勇于创新，潜移默化，文创形象赋能服务效果

服务站自创法治文创形象“安安”，以头戴“法”簪、憨态可掬的汉服少女形象，突出鲜明的公共法律服务爱民、亲民、便民立场。“安安”在线上线下法律服务活动中成为一块“金字招牌”，亲和形象高频出圈。“安安”普法书签、普法抱枕等多款文创产品送到群众手中，留在群众家中，实现文创产品送法到家。

扎实内功，凝聚合力，专业人才赋能服务水平

服务站建立公共法律服务人才“储备池”，囊括法律专业人员、调解专业人员、院校专业人员和行业技术专家四类人员，涵盖包含本区域法律专家，退休法官、专职调解员、楼门院长，高校志愿者以及商业、金融、安全生产、建筑、物流等与居民生活息息相关的专门人才。制定人才“充电计划”，定期开展司法服务人员轮训和人民调解工作例会，以会代训，提升服务能力水平。

北京司法行政2024-4-12