

## 北京法院诉源治理专线助力社会治理

□ 本报记者 徐伟伦  
□ 本报通讯员 冯琴菲

“您好,这里是北京法院12368热线诉源治理专线,请问有什么可以帮您?”

“我是房山区阎村镇政府12345工作人员,我们这边收到了一些市民投诉,可能涉法涉诉,需要房山法院案庭庭庭的工作人员提供法律支持。”

这样的电话在北京法院系统基本每天都有,各级党委政府在遇到涉诉即办难题需要法律支持、调解纠纷时,拨通12368电话已成为一种习惯,一个个“小缩影”的背后,是北京法院于2020年依托12368诉讼服务热线增设“诉源治理”功能后带来的新变化。截至目前,北京12368热线已累计响应全市16区343个街乡镇提出的诉源治理需求4452个,实现了街乡镇100%全覆盖,办结率和回访满意度达100%,有效助力提升基层社会治理法治化水平,推动司法服务直达社会治理的“神经末梢”。

### “12368+诉源治理” “一号响应”精准解难纾困

想找法官查询审理进展,沟通案件观点等,可电话不是占线就是无人接听,当事人只能干着急。事实上,出现这种情况,大多是因为法官不是在开庭,就是在接待其他当事人,抑或奔波在调查取证的路上。为应对这样的尴尬,北京法院系统于2014年底正式开通12368人工语音诉讼服务平台,为当事人和社会公众提供诉讼咨询、案件查询、联系法官等5项服务。

“我们在调研中发现,除了案件当事人,全市各级诉求承办单位在接诉即办和主动治理过程中,尤其在

矛盾纠纷的调处上,急需法律方面的指导和帮助。”北京市高级人民法院诉服办主任崔秀春说,经过论证和试运行,在北京法院12368热线提供的5项服务基础上,于2020年增设“诉源治理”功能,对于全市各级党委政府、承担公共服务职能的企事业单位等市民诉求承办主体的司法需求进行“一号响应”,提供法律咨询、指导调解、司法确认、普法宣传,以及其他与预防调处化解矛盾纠纷相关的法律服务,助力提升基层社会治理法治化水平。

“我们街道准备对老旧小区加装电梯,但居民对其中的法律规定并不太了解,意见也难以统一,挺好的民生工程却陷入了困境,还引发了一系列矛盾,希望法院能给予专业指导。”12368热线增设诉源治理“一号响应”功能后,北京市西城区人民法院就接到了这样一通来自街道的电话。很快,西城法院立案庭速裁法官高中营就走进了社区,向社区工作人员、产权单位和居民开展精准指导,梳理了我国有关老旧小区改造的法律政策规定和价值导向,居民们也就自己的困惑与法官充分交流,最后达成一致,愿意互谅互让、互惠互利,共同建设温暖便捷的家园。在后期回访中,街道工作人员告诉法官,加装电梯顺利完成,并且没有发生一例矛盾纠纷。

这样的故事在北京越来越多,据统计,2022年,北京法院12368热线人工接听量达到149.42万件,同比增长67.2%,位居全国第一。在提供司法服务的同时,北京市各级人民法院还通过加强司法与行政在“每月一题”上的协同联动,共同解决共性难点问题,助力政策制定“最初一公里”,已先后对物业服务、新就业形态劳动保障等事项进行分析研判,为相关部门推动问题解决提供对策建议。

### “12368+微网格” 激活基层解纷网络效能

精准对接乡镇诉源治理司法需求,只是北京法院系统利用“12368”热线服务基层治理的第一步。现如今,“12368热线+微网格”诉源治理联动新模式正在京华大地结出新硕果。

几天前,位于郊区的北京市平谷区西高村网格员直接拨打了12368热线,反映村里计划实施的污水改造工程因村民王某阻止,只好被迫停工,不但严重影响工期,还导致居民污水无法排出,村镇干部多次调解无果。

听闻后,平谷区人民法院东高村人民法庭的法官万里宏立即前往现场勘查。“瞧瞧这个管道修的,紧贴着我们家房子,这要是万一铲倒了院墙,出了问题谁负责?”村民王某见到法官,激动地诉说着。

这不是一个部门的事,万里宏勘查后即联合东高村所在的政府土地科,司法所,派出所一同开展调解,从法律角度阐明了村委会在村集体过道上施工的权利和王某阻碍施工可能产生的法律后果,协同土地科就施工行为是否会损害王某房屋进行分析论证,引导村委会现场与施工方优化施工方案,最终,污水改造工程顺利动工。

就这样,平谷法院通过“12368热线+微网格”联动,用一条热线激活了18个乡镇街道和3170个网格,推动司法服务直达基层治理的“神经末梢”。

目前,北京法院系统正积极探索“12368热线+微网格”诉源治理联动新模式,推动将12368诉源治理司法需求工单办理与辖区微网格社会治理模式相结合,有效激活基层解纷网络效能,类似平谷的实践,几乎每个工作日都在北京法院中进行。

下转第三版



图为绍兴中院工作人员接待当事人。

戚立晶 摄

□ 本报记者 王春  
□ 本报通讯员 吴俊

打官司不知哪个法院管辖,犯了“选择困难症”;明明有一堆材料却不知如何去立案,好似“雾里看花”;案件立案后应该怎么联系法官,又会手足无措……这些常让当事人在诉讼中忧心的问题如今在浙江绍兴均得到妥善解决。

绍兴市中级人民法院党组书记、院长姚海涛向《法治日报》记者介绍,绍兴中院以数字赋能为手段,在省高院立案庭的指导下,以一站式多元解纷和诉讼服务体系为基础,坚持发展新时代“枫桥经验”,持续推动诉讼服务理念更新、机制变革,搭建“诉讼服务一体化”平台,实现案件管辖智能匹配,为群众提供无差别的诉讼服务。

自平台运行以来,全市法院新收一审民事案件13667件,处理退回申请7396件,诉前化解纠纷8905件,为当事人提供了普惠均等、便捷高效、智能精准的诉讼服务。

### 管辖智能识别

李明(化名)是上海某企业的法定代表人,因B公司欠付货款达3000万元,C公司提供了担保和外商作为保证,但B公司已破产,李明决定起诉要求C公司和外商承担保证责任。但是李明不能确定管辖法院,当他尝试打开浙江法院网,输入合同标的、管辖约定、当事人住所地等要素,发现绍兴法院的立案页面已为其自动识别管辖法院为绍兴中院,李明按要求上传其他资料后,一个工作日即收到立案工作人员的来电,顺利完成立案。

管辖智能识别、精准立案的背后,是绍兴中院在跨区域立案的基础上,建立起的管辖权要素匹配库在发挥作用。

那么系统智能匹配管辖法院后,受理法院有异议选择退回案件的,当事人的诉权又如何保障呢?

绍兴中院为此设置了异议反馈备案机制。退回案件的,法院应告知当事人具体理由,并同步备案至上级法院。

某法院对陈大强(化名)的一件网上立案申请以立案材料扫描不清晰为由予以退回,系统自动将该案退回情况推送至上级法院,绍兴中院认为该扫描件不影响立案登记决定,不予备案,陈大强的案件得以顺利立案。

2022年9月以来,绍兴中院共处理网上退回申请7396件,发现辖区各法院在退案时存在材料审查过于严格、未注明联系方式等情形。通过系统备案审批,绍兴中院对不正当退案理由进行梳理分析与反馈,确保精准、高效、规范立案,切实保障当事人诉讼权益。

### 革新立案流程

在绍兴,当事人可以到诉讼服务中心、社会治理中心,也可以通过人民法院在线服务、浙江法院网或者邮寄等方式申请立案、诉前调解、诉讼风险评估等服务。

为了直接提升群众在诉讼服务中的获得感和满意度,绍兴中院革新立案流程为群众提供全域无差别诉讼服务。传统的线下立案流程要求当事人到有管辖权的法院提交立案材料,由立案人员接收材料,审核决定是否立案。如就近选择法院申请跨域立案的,仍需选择管辖法院,经工作人员联系法院,由其审核决定是否立案。如今,绍兴中院创新立案申请新流程,当事人无需选择管辖法院,就近选择法院、法庭,由工作人员录入立案信息后,可智能推送至管辖法院。

这一点,浙江金道律师事务所黄律师很有感慨。由于他对绍兴辖区各人民法庭的收案范围不熟悉,在他携带立案材料至绍兴中院诉讼服务中心了解相关情况时,窗口工作人员将该案当事人信息、案由等要素输入办案平台,系统自动识别后将该立案申请推送至有管辖权的人民法庭进行立案受理。

绍兴中院立案庭庭长葛继光说:“我们通过强化平台融合和业务协同,打破了当事人起诉时需明确管辖法院、人民法庭的传统模式,解决了不同法院、不同法庭之间立案标准、管辖范围、收案类型不统一等问题,基于不同的诉讼事项提供差异化服务供给,完善了无差别诉讼服务。”

### 精准预警保护

在诉讼服务一体化智能管控平台上,记者看到,立案地图、管辖推送、诉前调解、登记立案、立案预警等项目,直观清晰地展现了全市法院诉讼服务工作开展情况。这样一来,就能对拖延立案、限制立案、推诿立案、久调不立、随意退回、人为增设立案门槛等立案不规范情形即时跟踪督导。

记者注意到平台还运用司法大数据对全市法院纠纷类型、特点、趋势“精准画像”,“画像”实时统计分析和预警,精准服务社会治理。

不久前,“诉讼服务一体化”平台就收到了来自新昌法院的预警信息。原来,该院短时间内收到某管理咨询公司20份追偿权诉讼材料,经平台数据分析,该批案件可能涉及网络贷款、平台债权等问题,涉及的借款人遍布全国各地,案件数量可能持续增加。预警后,相关信息也及时报送至党委和行政主管部门,协同妥善处置双方争议,共同应对债权受让引发的区域金融风险。

## 绍兴法院数字赋能诉讼服务一体化



2月15日,安徽省含山县公安局交警大队邀请该县中小生来到马鞍山交通安全教育基地,为学生们带来一堂“沉浸式”交通安全课。现场,民警利用“模拟交通”智慧课堂,与同学们积极互动,通过模拟驾驶机动车、摩托车,对走错道、未按交警手势通行、抢灯等违法行为及时纠正,引导孩子们自觉遵守交通法规,牢固树立安全意识。图为民警为学生讲解交通安全知识。

本报通讯员 冯琴菲 摄

## “这一天,我们足足等了20多年”

□ 本报记者 王莹  
□ 本报通讯员 许锡鸿

“这一天,我们足足等了20多年!”近日,在福建省石狮市联邦国际商业城改造建设工作指挥部,市民张女士难掩心中的激动。当天,她在参与回迁商铺房源的选房活动,不到十分钟,她就选到了一间心仪的两层商铺。

曾经备受诟病的联邦商业城“烂尾楼”,如今已摇身一变成了高档宜居的“金辉城”小区。面对41栋拔地

而起的高层住宅楼,谁又能想到它曾经历项目被迫全面停工,上千购房户无法取得房产、建筑公司无法获得工程款等各方矛盾频发的种种过往呢?

20世纪90年代,石狮市以服装产业闻名,引来各地客商,带来“全国跑石狮”的火爆景象。1993年,福建省石狮新联邦房地产开发有限公司(以下简称“新联邦公司”)成立,并于该年动工建设联邦商业城,项目规划建筑面积38万平方米,主要定位是石狮服装产业的配套设施,这在当地引起不小的轰动。

但在开发过程中,新联邦公司却因资金链断裂导致建设经营不善,项目动工不久就面临“烂尾”的境地,使得业主利益严重受损,多年来引发持续不断的信访、诉讼。同时,由此产生的建筑安全、消防隐患、土地和房产资源闲置等次生问题,也使该项目成为石狮城市形象的一块“伤疤”。

为解决联邦商业城“烂尾”问题,石狮市委、市政府多次组织现场调研、专题研究,明确由政府牵头,以开发商为主体推进化解历史遗留问题的障碍和阻力。

石狮市委、市政府还专门从石狮市人民法院、石狮市司法局等政法单位抽调干部,与市政府的法律顾问一起组成法律协调小组,确保改造重建各项工作在依法依规的框架下、合情合理的基础上有序开展。

梳理完各方利益主体的主张和诉求后,商业城改造建设工作指挥部借鉴其他地区处置历史遗留“烂尾楼”的经验做法,以等价置换方式,将联邦商业城最大业主持有的土地和房产置换到联邦商业城对面的港塘地块。

同时,商业城改造建设工作指挥部综合分析周边地区和石狮房地产市场情况,尤其是联邦商业城所在地块的资产价值,引导股权变更、重组后的新联邦公司积极探索合作开发模式,成功引入实力雄厚的外商独资房地产企业作为战略合作伙伴,共同作为项目主体进行改造重建。

2019年8月21日,石狮法院裁定受理债权人对新联邦公司的破产重整申请。2020年1月21日,石狮法院依法裁定批准新联邦公司重整计划并终止重整程序。重整计划采取资产整体转让的重整模式,确定了职工债权和普通债权的清偿比例,债权受偿方案将在裁定批准之日起6个月内执行完毕。

重整方承诺,重整计划执行完毕后,将计划投资40亿元,在做好各类购房权益人拆迁安置补偿的基础上,对取得的联邦商业城项目周边地块进行整体规划、重新建设,解决联邦商业城项目的历史遗留问题。

下转第三版

## “数字藏品”背后的“数字骗局”

酒 案卷

□ 本报记者 范天娇  
□ 本报通讯员 仰孝应

一张普通的网络截图,一旦标榜为“数字藏品”,身价就能从几块钱炒到成百上千元。不少玩家经不住“高额回报”的吸引而“入圈”,直到钱打了水漂才发现自己实际是入了“坑”。

记者近日从安徽省合肥市公安局获悉,蜀山公安分局破获了一起以发行“数字藏品”为幌子的诈骗案,抓获7名犯罪嫌疑人,涉案金额200多万元。

据了解,数字藏品是一种数字化资产,即使用区块链技术支持,对特定的作品、艺术品和商品等生成数字凭证编码,确定权益归属,并在保护其数字版权的基础上,实现数字化发行、购买、收藏和使用。

受害人朱先生就是一名“数字藏品”玩家,于2022年8月加入某平台的藏友微信群中,在这个藏友群里,不仅会有群友推广、介绍和讨论“数字藏品”,还有很

多“成功人士”晒单,声称通过该平台的“数字藏品”挣到了很多钱,甚至有人还用赚到的钱买了一辆车,这令朱先生心动不已,赶忙向群友取经。

这时,一名自称该平台公司“官方工作人员”的客服开始向朱先生推广“藏品”,并承诺涨幅空间大,有机会获取高额回报。为了打消朱先生的顾虑,客服还表示即便是贬值了,还会由公司兜底,可以说是一本万利,经不住诱惑,朱先生便花了数千元购买了该平台公司的“数字藏品”。

得知藏品的价格越来越高,朱先生也越来越兴奋。然而好景不长,几个月后,“工作人员”借技术原因、公司休息等借口,称要关闭市场整顿,无法进行交易。与此同时,群里的“工作人员”和“成功人士”也突然全部失联,朱先生这才惊觉上当了,赶紧向警方报案。

合肥市公安局蜀山分局民警通过调查发现,该平台公司其实是一个打着发行、交易“数字藏品”幌子的诈骗团伙,其谎称所发行的“数字藏品”系“大师名作”,实际上都是来自一些普通画师的作品,以及直接从互联网上截图拷贝的图片,没有任何收藏价值和实际价值,也无法适用于任何场景。

下转第三版

### 精彩导读

4版 讲规矩接地气会调解的  
公证员蔡煜

5版 业委会自治如何避坑  
通州法院来指路