



响应民生关切 赋能开放发展

北京交出“十四五”期间公共法律服务高分答卷

新看点

□ 本报记者 徐伟伦 文/图

2025年，一条热线，串联起超过152万人次的法治需求，累计提供超14万小时的服务时长。近日，北京市12348公共法律服务热线平台以99.71%的群众满意率，交出了一份沉甸甸的年度答卷。

这这不仅是一串数字，更是北京市司法行政系统践行法治为民理念，着力构建覆盖城乡、便捷高效、均等普惠的现代公共法律服务体系的生动注脚。“十四五”时期，北京市实体、热线、网络三大公共法律服务平台协同发力，累计提供法律服务1286万件次；律师、公证、司法鉴定、仲裁等行业规范健康发展；村（居）法律顾问实现全覆盖，“法律明白人”遍布基层；国际商事仲裁中心建设取得历史性突破，北京首次跻身全球最受欢迎仲裁地第四位……

亮眼“成绩单”的背后，是北京市司法局以党建引领为根本指引，筑牢现代公共法律服务体系四梁八柱；以实现均等普惠为重要目标，构建城乡一体服务格局；以解决人民急难愁盼为施策导向，促进基层社会治理现代化；以扩大对外开放为重要动力，推动法律服务国际化发展的不懈努力。

均等普惠

推动公共法律服务均等化，是维护社会公平正义的基石。北京以“均等普惠”为重要目标，着力打破时空与地域壁垒，构建城乡一体的服务新格局。

线上，“12348”热线与网络平台构筑起“云端服务大厅”，让无论身处繁华街区还是生态涵养区的群众，都能享受同质高效的专业法律咨询。热线服务范围辐射全国，京外咨询占比超三分之一，彰显了首都法治服务的辐射力与包容性。

线下，北京在“十四五”期间建成全国面积最大、功能最全的省级公共法律服务中心，16个区级中心、343个街道（乡镇）服务站、7206个村（居）服务点星罗棋布，四级网络无缝衔接。为进一步织密基层服务网络，北京创新推出全部由律师担任的村（居）法律顾问“北京模式”，2700余名律师扎根基层，其中有1100余名律师服务全市3700多个村，年均提供各类服务超40万件次，实现全市村（居）法律顾问全覆盖。

2025年5月，北京市延庆区启动“法律巡诊百村



2025年12月23日，北京市朝阳区非诉讼纠纷化解中心工作人员正在解答群众咨询。

三年行”活动，建立起“法律门诊我来选，法律会诊解难点，法律巡诊到百村，法律服务走在前”的公共法律服务下沉供给模式。此前，延庆临河村的宅基地纠纷困扰当地多时，了解到这一情况后，村（居）法律顾问带领多名律师前往“巡诊”，在详细查阅相关权属证明和历史资料，耐心倾听各方诉求后，精准剖析法律关系，厘清权责边界，并就调解路径、证据收集提供了清晰、可行的法律意见。

为打造群众“触手可及”的公证服务网络，北京市在“十四五”期间开展“社区（村）公证服务顾问”试点工作，14家公证机构选派公证员联络基层公共法律服务工作站，积极打造“半小时公证服务圈”，努力打通公证服务“最后一公里”；常态化开展“公证送法下乡服务周”活动，向村民介绍公证办理流程，引导群众运用法律手段维护自身合法权益。3年来，北京市公证机构共办理“三农”领域公证事项3000余件，为乡村全面振兴提供了有力的法治保障。

减证便民

公共法律服务的温度，体现在对群众最迫切、

最直接诉求的回应上。近年来，北京市将“解决人民急难愁盼”作为核心标尺，通过建章立制破解行业堵点，推动服务实现从有到优。

近年来，北京市司法局以“减证、提速、优质”为目标，全面梳理92类259项公证事项的证明材料清单，对41项进行规范，核减66项证明材料，并对符合条件的实行“容缺受理”，从源头减轻群众负担。

在司法鉴定领域，由于涉及法院、机构、当事人等多方主体，周期长等问题长期困扰司法实践。为此，北京市司法局联合北京市高级人民法院，在全国率先发布《委托鉴定评估规范指南》，并根据行业发展趋势动态更新，先后明确细化70项司法鉴定类别的具体含义、技术标准、材料要求等内容。该指南发布以来，鉴定人审查受理时间从平均6.5天缩短至2.2天，法院审查周期从33.2天缩短至12.5天，办案效率大幅提升。

在法律援助方面，“应援优援”成为北京市的庄严承诺。全市设立604家法律援助工作站，开通“绿色通道”，推行法律援助告知承诺制，实现案件“容

缺受理”，近三年共受理农民工民事法律援助案件4万件，为农民工成功追回薪资65亿元。

对于各类矛盾纠纷，北京坚持和发展新时代“枫桥经验”，已建成各级各类人民调解委员会7944家，实现基层全覆盖。2021年至2024年，全市人民调解组织累计开展矛盾纠纷排查1463万次，预防纠纷29万件，调解纠纷111.7万件，为首都和谐稳定构筑起“第一道防线”。

链接全球

立足首都“四个中心”功能定位，北京公共法律服务不仅向内夯实民生根基，更向外拓展国际视野，为高水平对外开放和高质量发展注入法治动能。

近年来，北京市司法局持续强化国际商事仲裁中心（北京）实体平台建设，以高水平聚合效应构建起全链条、全业态的商事争议解决服务生态圈，不断提升北京涉外法治的核心竞争力。自2025年12月1日起施行的《北京国际商事仲裁中心建设条例》提出，支持境外知名仲裁机构及争议解决机构在京设立仲裁业务机构，并支持在京仲裁机构在境外设立仲裁业务机构，通过“引进来”与“走出去”双向开放的方式，加强在京仲裁机构之间的交往协作与信息共享，提高涉外法律服务能力。

在涉外法律服务领域，超过4000名涉外律师、400多家涉外律师事务所，以及遍布全球97个国家和地区、362个境外办公机构，构成一张强大的跨境服务网络。他们不仅代表中国企业应对国际诉讼仲裁，更深度参与重大项目磋商等，用专业能力守护国家利益与企业出海安全。

3年来，北京市公证机构累计办理涉外公证69.2万件，出具的涉外公证书发往180多个国家和地区，业务范围辐射90%以上的“一带一路”共建国家，“涉外公证+领事认证”一体联办机制高效运转，成为国际经贸往来中不可或缺信任基石。

2025年底，《北京市司法局关于公共法律服务“规范提升 均衡发展”三年行动清单（2025—2027年）》正式发布，提出到2027年，基本形成标准严格、监管高效、覆盖城乡、优质均衡的首都现代公共法律服务体系。站在“十五五”规划的新起点，北京市将持续在公共法律服务领域深化均等普惠，响应民生关切，赋能开放发展上攻坚发力，为谱写中国式现代化北京篇章贡献法治力量。

宜春持续深化公共法律服务品牌建设

“指尖上的法治超市”便民暖心

□ 本报记者 周孝清
□ 本报通讯员 叶 萌

“不花一分钱就拿回了辛苦钱，法律援助真是我们农民工的‘靠山’。”近日，在江西省宜春市上高县法律援助中心的帮助下，吴某某等5名进城务工人员顺利领到被拖欠的4.7万元工资，连连向工作人员致谢。

这是宜春深化公共法律服务体系建设的生动缩影。近年来，该市创新打造“宜事易解·法在身边”服务品牌，通过织密服务网络、聚焦精准供给、强化数字赋能、健全制度机制，推动公共法律服务从“有没有”向“好不好”提档升级，让法治阳光照亮城乡每个角落，不断增强群众法治获得感。

全域覆盖

“以前村里没律师，有纠纷只能往县城跑，如今只要在家门口，就能找到法律专家咨询。”2025年5月的一天，靖安县中源乡群众王大爷通过村里的“互联网无人律所”终端，与外地律师视频连线后满意地说。

为破解基层法律服务资源不均的难题，宜春构建“四纵五横”服务网络，“四纵”贯通市、县、乡、村四级实体平台，“五横”整合实体、热线、网络、移动客户端、微信公众号五大渠道，建成1个市级、10个县级公共法律服务平台，1189个乡镇（街道）工作站，2593个村（社区）工作室，形成“城乡半小时服务圈”。

针对偏远乡村法律服务短板，宜春推广“乡乡通”远程视频系统，让村民足不出户即可对接市级律师资源。靖安县率先投放“互联网无人律所”终端，提供24小时不打烊的视频咨询、文书代写等服务。12348热线平台和网络平台实行“7×24小时”工作制，群众可通过电话、微信公众号、“赣服通”等渠道一键求助。2025年以来，全市实体、

热线、网络三大平台累计处理法律咨询15.5万余件，群众满意率超99%。

精准施策

智力残疾的王某某在婚后持续遭遇丈夫刘某某及其家人的暴力，致使身心受到严重伤害，且生活无法自理。2024年3月18日，王某某的母亲梁某某作为其法定监护人，来到丰城市法律援助中心申请法律援助，希望能帮助王某某离婚。

此案在丰城市法律援助中心的支持下，通过积极调查取证，收集了包括报警记录、医疗记录和证人证言等一系列证据，进一步证明了家庭暴力的持续性和严重性。2025年1月26日，法院最终依法判决准许王某某与刘某某离婚，并支持了王某某的相关诉讼请求。

这是宜春聚焦特定群体需求，提供精准法律援助服务的典型案例。据介绍，针对妇女儿童、农民工、残疾人、老年人等重点群体，宜春推行“菜单式”服务与主动干预相结合模式，将劳动保障、婚姻家庭、医疗教育等民生事项全面纳入法律援助范围，将经济困难标准从“最低生活保障”放宽至“最低工资标准”，让更多群众享受到法治保障。

同时，宜春创新“五个当天”工作机制，对重点群体法律援助申请实行当天申请、当天受理、当天审批，当天指派律师、当天提供法律援助。2025年以来，全市累计办理法律援助案件8473件，为群众挽回经济损失9248.34万元。

数字赋能

“通过‘智慧公证’小程序提交材料，不到一周就拿到了公证书，太方便了。”2025年9月，市民陈女士通过宜春“智慧公证”微信小程序办理委托公证后，对全程网办服务赞不绝口。

宜春以数字化改革为抓手，打造“指尖上的法治超市”便民暖心，让群众足不出户就能享受高效便捷的法律服务，并推广“远程视频公证”“在线调解”等数字化应用，一般公证业务全程网办率超85%。

针对劳动争议、涉企纠纷等高频诉求，宜春市司法局联合人社、工会等设立“一站式多元化联解处中心”，建立“调解+援助+仲裁”联动机制。2025年以来，共成功化解涉企纠纷198件。

制度创新

2025年8月，宜春在全市范围开展法律援助案件质量评估，对案件从委托代理到归档的全流程实行闭环管理和逐项评查，有力提升了办案的制度化与规范化水平。

“明确服务标准，完善监管机制，根本目的是让群众能够享受到更放心、更有保障的法律服务，这也是我们持续提升质效的方向。”宜春市司法局局长喻川说。

据介绍，为推动公共法律服务可持续发展，宜春强化制度设计，出台相关文件，明确15类服务项目、59项量化标准，让服务有章可循。

同时，宜春持续实施“法律明白人”培养工程，全市共培养“法律明白人”骨干5.5万人，打造法治实践站196个，设立服务岗2700个，充实基层法治力量，并创新打造“全域式调解”模式，整合社区网格员、乡贤亲缘等资源，形成“调解先行，仲裁诉讼兜底”的分层过滤机制。

如今，宜春“宜事易解·法在身边”公共法律服务品牌已深入人心，法治成果惠及更多群众。喻川表示，下一步，宜春将持续深化品牌建设，不断拓展服务场景，提升响应速度，强化质量保障，为谱写中国式现代化宜春篇章筑牢坚实法治根基。

□ 本报记者 韩宇

2025年7月，旅居国外的谭先生因故无法回国办理公证事宜，正在他焦急万分之时，辽宁省大连市大连公证处仅用30分钟就通过海外远程视频公证完成了相关手续，为谭先生解了燃眉之急。

如今，大连市的公证服务已实现从“面对面”到“屏对屏”的跨越式发展，70多项公证业务实现网上办、远程视频办，公证服务更加便民利民。

持续便民利民

2025年春节期间，当大多数人正在与家人团聚时，大连市公证工作人员还在正常为群众办理公证业务。早在2022年，大连市属公证机构便开启了“全年无休”服务模式，普惠群众。

创新举措也层出不穷。2024年以来，大连市多家公证处聚焦“高效办成一件事”，先后推出司法部海外远程视频公证试点、“公证+领事认证”联动等多项新举措。

前不久，一家大连船企因外贸业务急需办理相关公证手续，其工作人员来到大连市旅顺口区公证处寻求帮助。该公证处立即启动“绿色通道”，压缩办理时限，提高环节效率，指派精通相关业务的公证员，全程“一对一”跟进服务，从受理到出证仅用了3天时间，受到企业好评。

大连公证行业还积极推行“互联网+公证”转型，搭建线上服务平台，开通远程视频公证，实现在线提交材料、出具电子公证书等功能。这些举措使委托、声明、继承等高频率公证事项实现在线申请，大幅提升了服务效率。

同时，大连公证行业将传统的“网上服务中心”全面升级为功能更强大的“互联网办证中心”，实现了互联网技术与法律服务的智能融合。

2021年12月，一位市民在辽宁省大连市法原公证处领取了大连市首份区块链电子公证书后感叹道：“区块链电子公证书真便捷，再也不用带着纸质公证书去办事了。”

“电子公证书可以永久保存，随时在线查询，减少了公证书副本使用次数，降低了群众办证成本。”大连市司法局公共法律服务管理处相关负责人介绍说，公证服务与现代技术的融合不仅提升了效率，更保障了公证效力。当事人通过互联网即可与公证员“面对面”地实时签署文书，这极大地节约了时间成本，保证了公证的法律效力，打破了服务的地理空间限制，实现了让“数据多跑路，群众少跑腿”。

拓展服务领域

大连公证服务不仅在便民利民方面取得进展，服务领域也在不断拓展。

在营商环境建设方面，大连市公证行业推出“助企十条”等服务模式，多家公证机构大力推广金融融资公证业务。这些举措直接赋予符合条件的债权文书强制执行效力，帮助金融机构防范风险并加快资金周转。

同时，大连市公证行业将服务延伸至乡镇公共法律服务站。全市公证机构扎实开展履行公益职能，针对老年人、残疾人等群体，普遍开通“绿色通道”并提供上门服务、费用减免等。

近三年来，大连市年均办理公证业务超9万件，其中为特定群体及政府重点工程办理的减免收费公益案件年均超1000件，体现了公证服务的温度与公证机构的社会责任感。

值得一提的是，在2024年中国国际服务贸易交易会上，大连市大连公证处作为全国6家受邀公证机构之一，首次亮相这一国际舞台，成为首个代表辽宁省参加展览会的公证机构，并在2025年继续参展。连续两年的参展经历，不仅展示了大连公证服务的专业水平，更体现了中国公证行业在国际服务贸易领域中承担起日益重要的角色。

建立解纷机制

实践中，大连公证行业深入推进司法辅助事务，主动对接人民法院，配合开展执行保全、财产清点及诉前调解等工作。这套“公证+法院”的协同模式，有效缓解了法院的办案压力，构建了多元纠纷化解的新路径。

在民商事纠纷调解领域，大连市多家公证机构派驻法院的调解员发挥了积极作用。相关调解机制建立以来，在法院立案环节已成功调解案件数千件。这项工作不仅化解了社会矛盾，减轻了当事人诉累，还拓展了公证服务的职能边界。

值得关注的是，大连市大连公证处和大连市法原公证处还成立了人民调解委员会，将调解融入公证服务。在家事公证中，公证员通过多方沟通化解家庭矛盾。

大连公证服务的高质量发展离不开专业人才的支撑。目前，全市90%的公证员拥有法律专业背景，95%以上具备本科及以上学历，13%拥有硕士及以上学历，形成了一支素质高、业务强、作风硬的专业队伍；同时，构建了适配新时代公证服务需求的组织架构，设立了家事、金融、商事及远程服务等核心业务部门，以确保公证流程的规范有序。在队伍建设上，行业建立了常态化的培训与考核机制，不断强化人员的专业素养与服务意识。

高素质人才队伍，带来的是高质效的公证服务——海外同胞通过远程视频解决跨国法律事务，金融机构运用赋强公证高效实现债权，大连公证服务便民利民的理念已深深融入每个服务细节。此外，随着“智慧公证”平台的不断完善，公证服务正从传统的线下模式迈向线上线下深度融合发展的新阶段，为大连法治化、国际化营商环境建设注入新的活力。

远程视频、全年无休、智慧平台等创新举措正在改变公众对公证的传统认知，也让公证服务变得更加触手可及、高效可靠。

大连公证行业推出系列创新举措

区块链电子公证书给群众带来更便捷体验

新业态劳动者维权『破障』记

郴州法律援助为十余年工龄骑手追回劳动所得

□ 本报记者 阮占江 师标
□ 本报通讯员 周鸿霖

“是你们在我最困难的时候，向我伸出了援手，让我相信法律是公正的，是保护我们劳动者的。我的钱拿到了，今年可以过个安心年了……”1月5日，向湖南省郴州市法律援助中心送来锦旗的小军（化名）激动地说道。

时间回到2025年初的那一天。“我在那边送了十多年快递了，因为不买保险，他们就把我账号封了，还把我开除了……”小军称，一份持续十余年的稳定工作，因一纸强制购买商业保险的通知而突生变故，这也让他陷入了维权困境。

郴州市法律援助中心当即启动“绿色通道”，受理了这起涉及新业态劳动者的劳动争议案，并指派湖南民浩律师事务所律师卢思琪为其提供法律援助。经调查，小军自2013年起便在某物流站点工作，其间，劳动合同主体在某集团旗下关联公司间进行数次变更，但小军的工作岗位与工作地点一直未变。2024年底，用工单位以小军未购买“骑手险”为由，单方面封停其工作账号，导致其无法接单配送。账号被封后，小军仍每日到站点从事分拣、装卸等辅助工作。不久之后，企业以“旷工”为由向小军送达解除劳动合同通知书，并拒绝支付经济补偿金及封号期间的劳动报酬。

小军维权面临三大障碍：用工主体在关联公司间频繁切换，意图割裂劳动者连续工龄；企业以内部管理为名强制购买商业保险，并以此限制劳动者的劳动权利进而作为认定其旷工的理由；劳动者在被剥夺主要工作工具后仍提供辅助性劳动，其报酬请求权面临挑战。

“此类案件的核心，在于穿透形式上的用工主体变化，抓住劳动关系的实质连续性，并厘清用工单位管理权的合法边界。”卢思琪总结道。

维权过程一波三折。劳动仲裁阶段，卢思琪重点协助小军梳理并固定了多份关键证据，包括跨越不同签约主体的劳动合同、工资流水、考勤记录等，并成功组织两名同事出庭作证，证明小军封号后持续提供劳动的事实。仲裁庭采纳代理意见，认定用工单位违法解除劳动合同，裁决支付赔偿金、工资，并确认小军的工龄应自2013年起连续计算。

用工单位不服并提起诉讼。案件在一审、二审阶段，法律援助持续跟进。最终，在二审法院主持下，双方签订调解协议，协议明确用工单位限期全额支付包含赔偿金、工资在内的款项，逾期则需承担高额违约金。

“这不仅是为一位劳动者追回了经济损失，更是向企图通过复杂用工形式规避责任的企业发出明确信号。”卢思琪表示，本案明确了以下三点——关联企业间的工作安排不影响工龄连续计算；用工单位的管理权行使不得设置不合理条件或变相强迫交易，且以此为由解除劳动合同的行为属于违法；只要劳动者依安排提供了实质性劳动，就有权获得报酬。

该案的成功办理，彰显了法律援助在破解新业态劳动者维权难题中的全程护航价值。法律援助机构通过专业、持续的服务，有效降低了劳动者维权成本，精准击破了企业规避法律责任的企图，依法维护了公平正义，也为广大新业态劳动者依法维权增强了信心。

下一步，郴州市法律援助中心将持续聚焦新业态领域的权益保障，通过高质量法律服务，织密劳动者权益的防护网，为构建健康有序的用工环境贡献法治力量。