



消费领域纠纷调解协议“一站式”司法确认机制运行情况新闻通报会



房山法院多元解纷诉调对接中心



长阳镇城市综合管理指挥中心

开展整治提升行动 提高基层治理水平

北京市房山区长阳镇以建设“宜居、精治、繁荣、智慧、和谐长阳”为工作目标，持续补短板、惠民生、促升级，整治提升取得新进展，“接诉即办”受理响应率、解决率、满意率分别为96.97%、88.97%、92.26%

房山区长阳镇位于北京西南，与丰台区、大兴区交界，是房山距离北京城区最近的乡镇，是承接中心城区适宜功能、服务保障首都功能的重点地区。镇域面积91.37平方公里，辖36个行政村、48个社区。自2009年以来，长阳镇全面开启新型城市化建设道路，27个村实现拆迁腾退。同时，承接了西城区、石景山区近3万人。十年间，长阳人口规模由3万多人增加到26万人，峰值期人口超30万人。

2019年，长阳镇市民诉求量持续居高不下，曾被列为“治理类街乡镇”。围绕落实市领导调研指示精神，房山成立区级工作专班，迅速开展长阳整治提升行动，以建设“宜居、精治、繁荣、智慧、和谐长阳”为工作目标，持续补短板、惠民生、促升级，全面加强基础设施、公共服务、城市管理等各方面工作，全力以赴推动长阳整治提升取得新进展新变化新面貌。

强化源头治理 诉求在基层解决

房山区在总结以往诉源治理改革成功经验的基础上，针对长阳镇域面积广、外来人口多、各类矛盾多等特点，在长阳建成启用5000多平方米的多元解纷诉调对接中心，房山法院、房

山检察院、房山司法局、市场监管局专入入驻，推动多元调解中心、诉调对接中心、检察服务e站集中办公，打造集约高效、多元解纷、当天即可完成司法确认的机制平台，为群众提供低成本、多途径的纠纷解决渠道，推动矛盾在源头化解、诉求在基层解决。

整合矛盾化解资源，实现“一站式”解纷。中心设立劳动争议、建设工程、家事等26个调解室，设置14个速裁法庭，引入自助立案、远程调解等信息化设备，确保司法服务“不打烊”，多元解纷“不掉线”，为群众提供更精准高效、智慧开放的诉讼服务。中心引进了辖区非诉解纷力量，最大限度推动矛盾纠纷通过和解、调解、仲裁、公证等非诉渠道解决；整合了人民法院诉前调解、速裁团队的力量，形成了完整的非诉解纷机制化解、诉前多元调解、立案、速裁快审的“一站式”解纷链条。截至6月底，共处理矛盾纠纷2529件。其中，非诉化解455件，立案阶段调解724件，速裁快审1350件。

完善司法确认机制，提升调解公信力。中心强化诉讼与非诉调解在程序安排、效力确认、司法监督等方面的有机衔接，保障和促进调解协议全面履行。对于调解成功的案件，向当事



北京四中长阳分校



首都师范大学附属中学实验学校



养老中心和长阳公园



首创奥特莱斯夜景



鸟瞰长阳风貌图

并在5天内给予答复，难度较大的上报接诉即办中心“吹哨”处理。比如，针对市、区两级信访人，“我来办”工作人员第一时间做好安抚工作，确保人员、时间、效果“三落实”。目前，通过“我来办”工作站解决问题9333件。

紧盯民生诉求 补短板促升级

随着整治提升行动计划深入实施，长阳镇公共服务、基础设施、职住平衡等短板正在加快补齐，在降低群众诉求上起到了重要作用。统计显示，整治提升行动计划中，35个项目已经完成17项、在建8项、年内开工10项；4项治理类任务已完成3个。

在市政交通配套上加快建设。日前，阜盛东街、阜盛西街提升工程已完工，京雄高速、京良路西段正在加紧建设，市郊铁路城市副中心线长阳站正在推进前期工作。

优质教育资源加快引进。高佃三村经适房配套幼儿园、首师大附中实验学校、首师大附属新学校房山分校完成建设；清华附中、黄小分校、育才分校等名校已意向落户。

生态环境面貌加快提升。以建设国家森林城市为契机，大力推进永定河绿色生态廊道建设，改造完成“一廊两翼”城市精品慢行系统；将商业区、生活区、公园广场串联起来，打造“一走到底、一骑尽兴、接驳顺畅、快慢自如”的绿色精品慢行系统。目前，长阳镇森林覆盖率达到36.91%，建成区的公园绿地500米服务半径覆盖率达到81.96%。

新兴产业加快成长。加快智慧广电等重大项目建设，着力推进小微科创企业孵化，上半年园区新引进企业247家。国际消费中心城市加快建设融入，奥特莱斯全年营业额预计达到40亿元。北京市商务局发布的《北京市商圈活力研究报告》显示，长阳位居全市第四。在全区建设运营第一个村集体还建商业体金泰广场。积极培育房车展、音乐节等文化产业发展，全力树立长阳文体休闲品牌。

(本版文图由北京市房山区委改革办提供)



长阳镇“我来办”工作站授牌仪式

人开通司法确认便捷通道，案件当事人的司法确认申请可直达指导法官，审查受理和司法确认一并办理，即时出具确认裁定。房山法院和区司法局与区市场监督管理局对接，建立了消费领域纠纷调解协议“一站式”司法确认机制，完成了全国首例行政调解协议“一站式”司法确认。

依托12368平台，打通诉源治理“最后一公里”。依托12368诉讼服务热线，积极落实党建引领“吹哨报到”工作机制。在房山区委统筹协调下，围绕各级党委、政府部门、企事业单位、基层自治组织或调解组织的解纷需求，立足12368诉讼服务热线，由接线员以工单形式通知属地人民法院，为群众提供解纷服务，让正义提速、为百姓解忧。

坚持问题导向 全面强化“未诉先办”

长阳镇对标北京城市总体规划及房山分区规划，认真梳理该地区9方面62个具体问题，编制完成了《房山

区长阳镇整治提升行动方案(2019—2021年)》，制定了两本台账：一本是历史遗留问题台账；一本是接诉即办高频问题台账，主要是“三类一重点”高频诉求，即物业管理类、停车管理类及街头游商类诉求和碧桂园重点地区诉求。围绕具体问题，长阳镇重点在三方面发力。

坚持党建引领，全力提升共建共治水平。2020年，长阳镇实现了党组织、社区组织全域覆盖，引导物业企业、物管会建立56个党组织，成立党建协调委员会。同时，建立了22个片区、72个服务站、2160个网格，完善有人巡查、有人报告、有人负责、有人解决、有人督查的“五有”工作机制，形成了条块结合、多网融合的管理模式。今年，网格员主动发现问题64.18万件，解决量同比去年增加一倍。

建立接诉即办工作站，坚决做到“有一办一”。在社区(村)成立接诉即办工作站，让群众在家门口解决诉求。完善快速响应机制，对涉及“两小时至八小时”内需要反馈的诉求问题，

由包片、分管领导“接诉即办、一管到底”。同时，运用统计数据对群众诉求分类梳理，分级确定办理时限，涉及水电气热等基本生活保障诉求实现24小时内处置。完善快速解决机制，对需要联合解决的疑难问题，要求各社区(村)与职能科室紧密协作，开展联合整治。对群众反映的诉求实行职能科室和社区(村)双派单、双办理机制。完善考核评价机制，每月针对各科室、社区(村)承办“接诉即办”的响应率、解决率、满意率进行重点考核。2021年受理市12345中心直派工单12,457件，已办结12,213件，办理中244件，响应率、解决率、满意率分别为96.97%、88.97%、92.26%。

建立“我来办”工作站，全面强化“未诉先办”。在各社区(村)成立84个“我来办”工作站，设立工作专员、公开手机号码，向群众承诺“您来提、我来办”，引导群众有事直接找社区(村)。比如，在各社区楼门设立“意见箱”，在居委会、村委会设立专职座席，接到群众诉求后，第一时间建立台账，