



点击手机，线上填写咨询内容会有专人回应；遇到纠纷，律师团队开具专业“药方”……今年4月，北京市教育工会法律援助中心（以下简称“法援中心”）正式完成转型升级，服务阵地从线下延伸到线上，力求为全市教职工提供更加便捷高效的法律服务。3个月过去，法援中心的运转效果如何？记者进行了实地探访。

开办21年 为全市教职工提供义务法律咨询服务

北京市教育工会法律援助中心成立于2004年，由北京市教育工会发起、中国政法大学工会负责具体实施，依托中国政法大学的资源优势，面向全市教育工会系统的教职工提供义务法律咨询服务，范围包括人事争议、劳动纠纷、婚姻家庭、侵权损害、房产纠纷等多种类型，并为经济困难、残疾等存在特殊情况的教职工提供义务代理，同时开展法制宣传教育，履行工会依法维护教职工合法权益的职责。

21年以来，法援中心通过现场和电话两种方式接待教职工的咨询和求助，逐步形成首问负责制、集体研究讨论制、工会主席提示制等特色工作方式，有效推动了首都和谐校园建设，促进了教育系统劳动关系和谐稳定，曾获得全国总工会颁发的“法律援助集体模范单位”、北京市总工会颁发的“北京市工会法律工作先进集体”等称号。

2024年冬天的一个下午，三个老太太带着一个妙龄少女推开法援中心的大门，看到迎上来的志愿者王琳琳，老人们非常激动，一把握住她的胳膊，“我们被骗钱了，你们能不能帮帮忙啊？”

王琳琳从研一开始在法援中心服务，接待经验丰富，见此情景连忙把她们带到沙发上坐下，一边轻声抚慰，一边给她们倒上热茶。老人们的情绪从委屈、气愤逐渐放松下来，慢慢说出事情的原委。原来，这三位老人都是某市属高校的退休教师，女孩是她们的孙女，父母离异，从初中开始就由奶奶照顾。最近女孩在网上自学绘画课程，没想到网课机构收取了培训费后却未履行合同，钱全部打了水漂。

为了证明自己所言非虚，老人们拿出服务合同和聊天记录。了解整体情况后，王琳琳马上上网核实这家网课机构的资质，根据相关法律规定，她向老人们解释，因为机构注册地在外地，她们需要向机构所在地的监管部门投诉。看到老人们似懂非懂的表情，王琳琳耐心地讲述了涉及到的法律流程、法律关系等相关维权知识，提醒老人保留证据，随后又查询到当地监管部门的联系方式，写在纸上交

给她们。老人们终于听明白，相互商议后决定先自己联系，如果不顺利再来找法援中心介入。

在一个多小时的沟通过程中，老人们告诉王琳琳，因为不会用导航，她们只知道法援中心的大概位置，绕了很多路才找到这里，因为过于疲惫，加之情绪大起大落，倾诉完的她们居然在沙发上睡着了。看着老人们安然酣睡的模样，王琳琳鼻子一酸，更加深刻地意识到法援中心承担着沉甸甸的社会责任。

后来，老人们没有再登门，王琳琳不放心，拨通其中一位老人的电话进行回访。电话那端的老人从声音里透着轻快：“谢谢你们的指点，问题已经解决了。”那一刻，王琳琳由衷地为她们感到高兴，“我正在攻读诉讼法专业研究生，在法援中心的志愿服务中，我收获的不仅是法律实务工作经验，还有践行公益的感动与满足。”

打造线上法援平台 教职工不用跑腿即可进行咨询

“今年春季学期，法援中心的线上登记咨询量比上学期同比增长45%，公众号粉丝数量增长6倍！”整理完上半年工作，中国政法大学工会干部、负责法援中心日常运营的焦运佳兴奋地说。这些数字验证了广大教职工对法援中心打造“指尖上”法援平台的认可，这给予所有工作人员极大的动力。

为了更好地满足全市教职工个性化、多元化的法律服务需求，法援中心从2024年起加速信息化建设，依托新成立的同名公众号开启线上咨询服务，让更多像上述三位老人这样的教职工不用再跑腿，在家即可通过线上完成法律咨询和求助。

“点击进入法援中心微信公众号，每篇推送文章的最后部分都附有一个二维码，扫描二维码即可填写咨询登记表，也可以在公众号后台发送‘线上咨询’，将信息直接填写至问卷中。在核实基本信息后，工作人员将尽快与求助者联系，确定咨询时间。”焦运佳介绍。

法援中心公众号在提供线上咨询服务的同时，也定期推送各类普法文章，迄今已发布43篇，涉及解除劳动

合同的经济补偿、夫妻共同财产界定、不动产登记流程等教职工日常生活常见的内容，为教职工提供精准、实用的法律知识，帮助教职工更好地理解 and 运用法律，依法依规理性表达利益诉求。法援中心还在线上举办了教职工法律知识答题等活动，借助信息技术手段增强教职工的参与感和法律意识。

下一步，法援中心计划在公众号里增设案例分析板块，通过对具有代表性的真实案例进行剖析，以直观易懂的方式向教职工普及法律原理，引导教职工运用法律武器维护自身合法权益。

线下线上齐发力 让法援服务更加精准高效

今年，法援中心在推动线上线下深度融合的同时，进一步推动法律援助服务的专业化，新建立法律专家咨询库，涵盖劳动法、民法、行政法等多个领域，为教职工提供更加精准的法律服务。

专家库实力强劲，既有来自社会律所的专业律师负责日常值班咨询，更有21位中国政法大学顶级法学专家组成“智囊团”，为法援中心接到的复杂疑难案件提供智力支持。中国政法大学法律学院副院长刘智慧教授表示，作为法律教育工作者承担这项工作，意义非常不一般，“我会尽最大努力，让法援中心成为教育工作者最坚实的‘避风港’。”

法援中心的工作流程也进行了优化。中国政法大学工会常务副主席孟庆超介绍，为了更好地结合专家库资源和信息化建设成果，法援中心设计了三级响应机制，由值班的研究生志愿者填写咨询登记表，根据疑难程度把咨询个案分为简单问题、一般问题和疑难问题，其中简单问题由志愿者当场解答，一般问题和疑难问题匹配给相应领域的专业律师进行解答；需要提供代理的案件，由法援中心委派律师或学者，确保每一位当事人都能够得到最适合最便捷的法律服务。

北京浩天律师事务所合伙人秦臻日常工作忙碌，但当他得知法援中心将组建律师团队时，二话不说就报了名。“我毕业于全国总工会直属的中

国劳动关系学院，对工会系统很有感情，有机会为工会出力，我感到非常自豪。”承担法援志愿服务，会不会影响本职工作？秦臻摇摇头，“法援中心分配任务时会预先沟通，在我们时间允许的情况下才安排，而且充分考虑到我们的擅长领域，确保求助者和律师达到最佳匹配。”

“我给孩子买了一家培训机构的英语课程，没想到老师在课堂上多次出现业务错误，有微信聊天、课程影像为证。”4月底，在一所市属高校工作的张老师（化名）通过线上方式求助法援中心，“我找到机构要求退还学费，并给予一定的赔偿，但机构只答应了我的部分诉求，这不是辜负我们家长的信任吗？孩子耽误的时间谁来负责？”张老师气呼呼地说。

接到求助后，焦运佳马上安排秦臻介入。秦臻仔细分析案由后，为张老师提供了全面的法律意见，指导对方收集证据，向属地工商管理部门反馈问题，并详细讲解了合法维权的流程和方式。前后几次电话沟通，张老师的情绪逐渐稳定下来，对法援中心给出的解决方案表示认可。“法援律师很负责任，和我沟通了很久，耐心讲授了相应的法援支持，工作人员也很有耐心地进行接待和回访，通过法援中心的帮助，我了解到应该如何妥善处理了。”

说到律所和法援中心的合作，秦臻评价为“双赢关系”，“一方面我们给有需求的教职工提供了帮助，另一方面也拓展了律师的专业领域，促进个人业务能力的提升。”

每一次答疑解惑，都是对法治精神的传递；每一份权益维护，都是对教育初心的坚守。北京市教育工会法律援助中心以法律为经、温情为纬，细密编织出一张法律保护网，成为全市教职工身边隐形而又坚定的“法律守护者”。面向未来，法援中心将继续提升服务品质，让教职工感受到“法律后盾”就在身边。

（专家库合影照片由学校工会提供）

备注：法援中心现场接待和受案时间为周一到周四8:30-16:00，咨询地点在中国政法大学（海淀校区）东门外北侧平房。

让广大教职工感受到“法律后盾”就在身边

——北京市教育工会法律援助中心服务纪实

□本报记者 任洁 文/摄

