

玉林矛调中心打造“信访终点站”

□ 本报记者 马艳
□ 本报通讯员 苏诗灿 唐树梅

“你们本次反映的诉求合理，我们会协调有关部门解决好。”7月1日，听闻广西壮族自治区玉林市矛盾纠纷调处化解中心工作人员提出的处理意见，阿勇非常满意，当场同意和解并签订息诉罢访承诺书，5年的信访之路画上句点。

为阿勇协调解决问题的，是玉林市矛盾纠纷调处化解中心。去年成立以来，玉林市矛调中心不断改革创新，以一流的建设打造解决群众信访诉求的“信访超市”，实现信访事项、矛盾纠纷的一站式受理、案件化办理，矛调中心成为“信访终点站”，为社会的平安和谐作出有益探索。

一站式受理

走进位于玉林市信访局机关大楼的玉林市矛盾纠纷调处化解中心，有如走进一个功能齐全、宽敞明亮、温馨舒心的“信访超市”。

一楼为接访大厅，设有接访登记室、律师值班室、心理咨询室及休息区。二楼、三楼设有综合管理室、调解工作室、信访办公室、综合接访室、风险评估室等各类功能室，以及法律援助工作站、流动法庭、劳动人事争议仲裁庭等。

“根据设计，矛调中心要实现的是社会矛盾纠纷信访事项前端化解，既接访也办访，这是矛调中心最重要的功能。”玉林市信访局副局长李国彪介绍。

在市级信访局设置矛调中心，这在全国极为少见。为什么开展这项创新？玉林市委常委、政法委书记杨远波告诉《法治日报》记者，矛调中心通过整合资源、优化配置，实现对各类信访事项和矛盾纠纷的统一管理，集

中办理，让群众有信访事项时“只进一扇门，最多跑一地”，在矛调中心就能实现案结事了。

玉林矛调中心为群众设立了“量身定做”的法律咨询、法律援助、心理咨询、心理宣泄等暖心服务，建立了“信访+调解+诉讼+法律服务”运行机制，为群众提供全覆盖、全领域、全过程的优质一站式服务。

目前，玉林市在市县镇村四级都设立有社会矛盾纠纷调处中心，形成“信访+调解+诉讼+法律服务”一站式解决纠纷链条。

案件化办理

由于这项工作首先开河，没有现成的经验可以借鉴，玉林市信访局对矛调中心的工作流程进行了深入探索，打造出一套“前台受理、后台办理”的运行模式。

“矛调中心从登记受理信访事项开始，到调解过程围绕信访人反映的诉求收集证据，联合初审，调查取证，到会审办结，整个流程都会形成卷宗，全程留痕。”李国彪说。

矛调中心参照司法办案流程办理信访事项，这是创新的核心所在。矛调中心在信访事项办理过程中，由法、检、公、司业务骨干组成“法律四人组”对调查结果进行会审，确保办理的专业性和公正性。会审讨论意见分歧大的，提请信访联席会议研究讨论，排除信访事项办理阻力，进一步确保信访处理结果的客观、公正。

社会矛盾纠纷所涉及的事实复杂，调查取证难度大，查明事实不容易，同时涉及到各类法律、法规、政策等专门知识，需要专业的机构，有经验丰富的专业人员。为此，玉林市矛调中心设置了由高校法学专家智囊团组成的“法律诊所”，组建了调解专家、心理咨询师专家等各类专业人才库，构建了人民调解、行政调解和司法调解有机衔接的综合调解体系，确保办理的信访事

项经得起历史的检验。

信访人不相信信访答复结论的，可以选择调解；调解不成功的，可以直接诉讼。“在信访+调解+诉讼的过程中，矛调中心为信访人全程提供法律服务，这种服务，真正体现‘办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法’的现代法治理念。”李国彪说。

全链条解决

今年5月，某产业园农民工代表黄某来访，称40多名工友被拖欠工资65万余元。矛调中心受理后，办案小组做了来访登记，询问笔录，收集证据，协调组织人社、园区管委相关职能部门调查明确案情，组织涉事方进行协商调解，40多名工友拿回被拖欠的工资。

6月，某宾馆职工代表王某来到市矛调中心，反映该宾馆员工在缴纳社保、医保等费用后缴费系统出现错误问题。矛调中心受理该事项，办案小组查清确实存在误扣情况，随即协调组织商务、人社、医保等部门人员及律师调查处理，有关职能部门陆续退还误缴费用。

这些成功案例的背后，实际上是信访功能的再造。改革后，信访机构的职能、信访事项办理的方式以及取得的效果都出现新变化。特别是在信访工作理念上，坚持“有理推断”，更强调运用法治思维和法治方式解决问题；在办理过程中，融入多元因素，打造了访调联动、访诉衔接、高效办理的闭环链条。“通过引入第三方参与处理，结论更加客观公正，信访人更加容易认同。”李国彪分析。

杨远波表示，下一步，玉林市将全面深入贯彻落实《信访工作条例》，勇挑信访工作“为民解难、为党分忧”的政治责任，抓好矛调中心制度化、规范化、标准化、智能化建设，深化信访工作改革创新，不断探索完善社会矛盾纠纷调处化解机制，为推动新时代信访工作高质量发展注入新活力。



图为云南省司法厅在红河州河口县组织开展“法治宣传边疆行暨宪法宣传边疆行”活动。

□ 本报记者 石飞

“我们把体现人民利益，反映人民愿望，维护人民权益、增进人民福祉落实到全面依法治国各领域全过程，坚持把群众满意不满意作为衡量法治建设工作成效的‘试金石’，自2017年开展法治建设群众满意度调查以来，人民群众对全省法治建设综合满意率从2017年的91.09%上升到2021年的97.60%，创历年新高。”云南省委依法治省办副主任，省司法厅党委书记、厅长商小云近日在“云南这十年”系列新闻发布会省司法厅专场发布会上介绍说，党的十八大以来，云南省司法行政系统坚持以人民为中心，统筹发展和安全，聚焦建设更高水平的平安云南、法治云南，为开启全面建设社会主义现代化国家新征程提供有力法治保障和优质法律服务，书写法治建设和司法行政高质量发展的答卷。

法治建设成效明显

商小云介绍，近年来，云南省委依法治省办坚定不移推动习近平法治思想学习贯彻走深走实，全面落实党中央关于全面依法治国的决策部署和省委工作要求，统筹推进科学立法、严格执法、公正司法、全民守法，推动全面依法治省迈上新台阶。

“云南省先后出台党政主要负责人履行推进法治建设第一责任人职责实施办法、述法办法、约谈办法，建立健全省、州(市)、县三级法治建设工作体制机制，制定完善工作规则和督察考评制度，形成省委全面依法治省委员会牵头抓总、4个协调小组积极推动、依法治省办统筹协调、各级各部门齐头并进的组织领导体系，起草出台法治云南建设规划、实施纲要和法治社会建设实施纲要，搭建起法治云南建设的‘四梁八柱’。”商小云说，10年来，云南省紧扣习近平总书记对云南提出的“三个定位”，推动行政立法与中心工作同频共振、与改革发展同向而行，不断提高立法质效，以省政府议案提请审议地方性法规59件，制定省政府规章42件、修改97件，废止31件。

此外，云南省坚持法治宣传教育与依法治理相结合，创新普法形式，丰富普法载体，打造深入乡村社区、田间地头的法治文艺宣传队5000余支，建成各级各类法治教育基地(中心)580个，法治文化长廊、广场(公园)850个。首创“用民族干部宣讲法治，用民族语言传播法治，用民族文字诠释法治，用民族节庆展示法治，用民族文化体现法治”的边疆民族地区普法“五用工作法”得到广泛运用。

在法治示范创建方面，牟定县成功创建为全国首批40个法治政府建设示范县之一，全省共有2个城市、58个县(市、区)被评为全国法治创建先进单位，建成全国民主法治示范村(社区)101个，省级示范村(社区)846个。

法治赋能高质量发展

围绕推动高质量发展，云南省司法厅积极推动制定优化营商环境条例，纵深推进行政执法规范化，全面推行行政执法“三项制度”，完善行政处罚自由裁量权基准制度，扎实开展执法检查 and 案卷评查，为执法念起“紧箍咒”、穿上“防护服”。

全省司法行政系统深化“放管服”改革，持续推进“减证便民”，全面推行证明事项告知承诺制，分两批次公布全省125项实行告知承诺制的证明事项清单，大幅减少了企业和群众遇到的“奇葩”证明、循环证明、重复证明。商小云表示，云南省司法行政系统充分发挥行政复议实质化解行政争议的主渠道作用，建立健全高效便民的行政复议工作体制机制，完成省级层面改革任务，成立省政府行政复议咨询委员会，推动实现县级以上政府行政复议工作“一个口子”对外。

据统计，十年来，全省共收到行政复议申请1.7万余件，案件年均增长率达20%以上，行政复议机关作出撤销、变更等纠错决定3072件，纠错率21.83%，高于全国平均水平。

围绕“一条主干、四张网”模式，全省建成法律服务实体平台15923个，实现州县乡村四级全覆盖；建成法律服务网络平台，提供全业务、全时空自助式服务70万余人次；建成12348热线平台，提供“7天×24小时”不间断服务；铺设“云岭法务通”公共法律服务机器人17130台，基本实现法律服务“指尖办”和“键上办”。

十年来，全省律师事务所从532家发展到1042家，执业律师从5614人发展到14.1万余人，社会公众对律师工作满意度较高，云南公证工作稳居“全国第一方阵”。法律援助降槛扩面，援助范围扩大至32项，22类人群免除经济困难审查，全省16个州(市)和84个县(市、区)实现刑事辩护阶段律师辩护全覆盖。

安全底线社会防线更牢固

全省司法行政系统强化监狱安全责任和制度措施落实，常态化开展监狱综合治理和风险隐患排查整治，全力打造罪犯分类教育、监区文化教育、社会帮教三大品牌，形成具有云南特色的制度体系，全省监狱连续5年实现无罪犯脱逃，无重大狱内案件等“四无”目标。

在戒毒人员收容量长年位居全国第一位的严峻形势下，云南省构建了以“四区”(生理脱毒区、教育适应区、康复巩固区、回归指导区)和“五中心”(戒毒医疗、教育矫治、心理矫治、康复训练、诊断评估五大专业中心)为基本框架的司法行政戒毒工作模式，首创戒治医护、营养调理、康体指导和心理支持“四个处方”等特色戒治方法并在全国推广，全省强制隔离戒毒所累计为社会回送守法健康公民25.7万余名，连续4年实现无毒品流入、无重大疫情等“六无”目标。

法治云南建设有力度有温度



“为什么不能闯红灯?”“过马路为什么要走斑马线?”“走路时为何不能打闹?”为加强学龄前儿童的交通安全教育，安徽省芜湖市公安局交警支队三山大队民警近日走进辖区幼儿园，开展“知危险、会避险”主题交通安全教育活动，图为民警向小朋友讲解常见交通标识。

本报通讯员 秦耕耘 摄

西安中院创建诉讼服务最优窗口

□ 本报记者 孙立昊洋
□ 本报通讯员 张雪婷

“跨区域立案速度快，窗口人员服务态度好。”
“业务流程简单，办理效率高，结果十分满意。”
“导诉专业，接收材料并出具回执，一次性立案成功。”
“老年人绿色服务窗口服务到位。”

以上评价来自陕西省西安市中级人民法院诉讼服务满意度评价系统。

今年7月4日，西安中院新建的诉讼服务中心投入使用，两个月就收到了当事人全五星评价共计830条，好评率达98.2%。

精彩导读

3版

广州白云
让“迷途的大雁”找回航向

5版

张玉峰：
“民情触角”延伸到村村户户

“西安中院诉讼服务中心在践行‘我为群众办实事’实践活动中，推行了‘窗口改革’，拆除了玻璃隔挡，改为开放式的、面对面的‘柜台式’服务，并设置了满意度评价器，让人民群众对诉讼服务进行直观感受和客观评价，同时对五分以下的评价进行分析和回访，努力把最好的场所和最优的服务提供给人民群众。”西安中院立案庭庭长刘艳枫向《法治日报》记者介绍。

“您好，这里是西安法院12368热线，请问有什么可以帮您?”

每个工作日，西安中院诉讼服务中心的12368热线就不断地接入群众电话，联系法官，查询案件，咨询法律、询问线路……接线员总是很耐心地回答群众各类问题。

据了解，西安中院坚持12368“全市一体”理念，整合全市法院热线收归中院统一管理、一号通办、社会化运行。

“9月，我们要集中学习民事诉讼法和立案登记相关规定，培训在线诉讼和在线调解操作方法，熟知每天的疫情情况，学习结束后需撰写一篇12368热线解答难点问题及解决方案。”12368接线员张雯梳理着她9月份的问题计划。

如何让12368热线不但能随时拨通，还能真正解决问题?

西安中院接线员的培训工作尤为重视，除了每个月都有规定的培训计划外，所有接线员都实行“班前

提醒，班后总结”工作，接线员每天下班前需把当天遇到的难题梳理出来，一起研究解决办法，以确保下次遇到同类问题能立即解答。经过两个月的训练，西安中院12368接听率达到99.94%，回访电话421条，全力构建了人民群众和法院之间的“连心桥”。

“律师请走履职通道，非律师请至这边安检，老年人、抱小孩的，身体不适人员及其他有需要的群众可至左侧绿色通道。”一大早，导诉人员就开始忙碌着分流群众。

为彻底解决人民法院门前“排长龙”这一问题，西安中院诉讼服务中心加强导诉力量，对进入人员提前分流，律师可持人民法院在线服务App上的二维码，直接扫描律师一码通进入法院，该App与司法部律师数据库完成对接，采集了全国律师数据，律师诉讼无需再持相关证件排队核实，极大提高了效率，便利了律师诉讼。

同时，西安中院在诉讼服务中心设置绿色通道，适老服务窗口，确保了诉讼服务不落一人，惠及每一位有需求的群众。

小窗口，大民生，西安中院在开展“最优服务窗口”创建活动两个月来，按照“回答问题一口清，咨询事项一纸清、发放材料一次清、办理业务一事清”的标准，为人民群众提供了更多暖心、贴心的司法服务。

下转第三版

20年前杀人悬案终告破

□ 本报记者 邓君

“尊敬的公安厅领导，我叫吴某文，来自广东省惠州市惠阳区平潭镇，今年57岁。我的父亲多年前惨遭杀害，至今凶手仍然逍遥法外，案件多年悬而未决。希望广东省公安厅能够重启侦破程序，抓获犯罪分子，将凶手绳之以法。”

2021年11月13日，广东省公安厅“平安厅”信箱收到一封群众来信，来信人吴某文反映：其父亲吴某球于2002年2月的一个夜晚，在平潭镇自家开设的旅馆中遭遇歹徒残忍杀害，请求公安机关核查侦破，缉拿凶手。

让群众在每一封来信处理中感受到公平正义。接到来信，广东省副省长、省公安厅党委书记、厅长王志忠高度重视，省公安厅将该案列为厅督办案件，市、区两级公安机关成立专案组，多警种全力协作配合，强

化合成作战，誓要揭开迷雾，缉拿凶手，给受害人家属一个交代。

20年前的2002年2月26日凌晨1时许，平潭派出所曾接到报案，称吴某球家中进了歹徒，民警立即奔赴现场，发现受害人倒在3楼房间的地上，双脚被胶带捆绑，长裤口袋内翻，头部有一摊血迹，已经没有生命体征。当时的惠州市公安局刑侦大队接到派出所民警报告后，立即组织专业力量赶赴现场勘查，提取保留了大量关键物证。

惠州市公安局惠阳区分局刑侦大队副大队长明心理介绍，这宗案件之所以久侦未破，有几大难点：首先是案件发生在凌晨，现场及周边没有目击证人，也没有公共视频，犯罪嫌疑人身份、体貌特征不明；其次，平潭镇内工厂较多，辖区人员情况复杂，且案发地位于国道边，位置开放，给排查工作带来极大困难；第三是当年刑侦技术手段比较落后，尽管提取到指纹和血迹，但无法据此快速精准比对出嫌疑人。

下转第三版