



宁夏积极推动“塞上枫桥”调解品牌建设 矛盾纠纷一站式受理一揽子调处

□ 本报记者 申东
□ 本报通讯员 王鹏

在全区建立239个“一站式”矛盾纠纷调解中心，吸纳1056名律师、退休政法干警和“五老”担任调解员，提升人民调解队伍综合素质和专业水平，加强与公安、信访、法院、行业部门等协调联动，积极参与社会治理。

近年来，宁夏司法行政部门以“一站式”矛盾纠纷多元调解平台建设为抓手，积极推动“塞上枫桥”调解品牌建设，实现群众诉求“一站式”受理、一揽子调处、全链条服务，拓展多元调解网络，形成优势互补、相互衔接的大调解工作格局，推动矛盾纠纷依法及时高效化解。

夯实调解阵地

“我的问题一天之内就解决了，你们做事公正、效率高，‘一站式’调解确实方便老百姓办事。”近日，商户周某在银川市西夏区北京西路一站式调解中心调解解决，他很是满意。

原来，周某经营的窗帘店因管道漏雨被淹，与物业公司就损失赔偿进行沟通，但始终未达成一致，事情久拖未决。周某抱着试一试的心态，来到北京西路一站式调解中心寻求帮助。调解中心了解情况后，与派出所、幸福巷社区开展联合调解，采取社区明情、司法释法、派出所说理的“铁三角调解法”，半天内即促成双方达成赔偿协议。

2020年，西夏区优化整合各类社会治理力量，建起了“一站式”矛盾化解中心，推行“菜单式”调解服务模式。这样的“一站式”调解中心在宁夏已建成239个。

宁夏回族自治区司法厅人民参与和促进法治处处长丁晓峰告诉《法治日报》记者，人民调解、行政调解、司法调解和行业专业性调解组织，在“一站式”矛盾纠纷调解中心设立阵地，派驻力量，开展工作，实行矛盾纠纷“一口受理、线上登记、内部流转、限时办结、结果反馈”，实现群众诉求“一站式”受理、一揽子调处、全链条解决，推动各类矛盾纠纷依法及时高效多元化解。

各地设立的“一站式”矛盾纠纷调解中心通过依法引导、精准分流、就地调处、联合化解、预约服务、远程调解等不同方式，将矛盾纠纷多元导入，一体受理，让群众“最多跑一地”“最多跑一次”，有效满足当事人的多层次多领域个性化化解诉求，充分发挥了人民调解化解矛盾纠纷“第一道防线”作用，促进了调解工作内涵式、集约式、融合式发展。

提供人才支撑

在同心县，有一支10人组成的“同心义警”活跃在广场、小区、学校等人员聚集场所，他们身穿志愿服务背心，胸挂志愿服务工作牌，哪里有矛盾纠纷，就第一时间赶到进行化解、调处，机动而灵活。这就



图① 10月21日，石嘴山市司法局工作人员正在对人民调解案卷进行评查。

图② 10月25日，“同心义警”调解吴忠市豫海镇城北村白某某与顾某某房屋损害赔偿纠纷。

图③ 10月24日，盐池县花马池司法所工作人员和派出所民警在南区社区调解矛盾纠纷。



培育基层治理“多面手”

9月15日，溧阳市普法讲师团深入戴埠镇开展人民调解员暨“法律明白人”法治宣传培训会，常明律师事务所律师杜鹏结合民法典及环境保护、土地管理、疫情防控、食品药品安全等方面的法律法规进行详细讲解。

“法律明白人”必须具有法治素养，拥有较为丰富的基层社会治理经验，才能在实际工作中充分发挥法治引领作用。溧阳市司法局局长葛军伟认为，在基层培育“法律明白人”是“枫桥经验”在市域社会治理中的一种新尝试。

如何选准配强一支坚守法治、服务群众、恪尽职守、甘于奉献的过硬队伍，提升村(居)民自我管理、自我教育、自我服务、自我监督的能力和水平，常州下发《村(社区)“法律明白人”培育规范指引(试行)》，将选准人、选对人作为培育工作首要环节，明确村(社区)“法律明白人”培育的目标任务、人员遴选、工作职责、使用环节、管理评价的指导和建议，力求把人“选得准、用得好”。

据了解，常州从全市村(社区)、党员干部、村(社区)妇联执委、人民调解员、网格员、村(居)民小组长、退役军人中优先推荐和自荐，使其成为法律“种子骨干”，当好法律法规讲解员、矛盾纠纷调解员、社情民意快递员、法律援助引导员，夯实乡村依法治理根基。

当好群众守法“宣传员”

“是瞿书记拍摄的普法情景剧，让我知道电动车‘飞线充电’引起火灾应承担法律责任。”常州市天宁区兰陵街道一社区居民倪军说。

瞿敏曾任一社区党委副书记，去年退休后，她主动申请加入“法律明白人”队伍。“近年来，电瓶车‘飞线充电’屡禁不止，不仅堵塞和占用消防通道，严重的还会引发火灾。”瞿敏说。

为此，2021年12月，瞿敏组织拍摄普法情景剧《电动车私拉电线引起火灾事故》，用常州方言讲述小区“飞线充电”带来的危害，以案说法，充分说明了违规停放和私拉乱接电线的危害，并就相关法律规定作出详细说明，受到居民一致好评。

此外，瞿敏还通过社区的“民情茶座”畅通群众诉求、拓展定分止争渠道，两年来收集居民意见建议230余条，化解矛盾纠纷71起，今年还在多家平台开设了10多场“兰陵法轩”普法直播，围观粉丝达2000余人。

“普法事关千家万户，法治事关群众利益。普法坚持需求导向，抓住了群众的所思所盼。”常州市司法局普法与依法治理处处长钱小锋说，“法律明白人”来源于群众，服务于群众，用群众语言宣传法治，有效提升了全民的法治意识。

如今，常州涌现了一批如瞿敏一般的“法律明白人”，凭借自身法律知识储备及素养，活跃于田间地头和街道社区，带领百姓学法、守法、用法，破解村(居)小区治理难、治安乱、环境差等“老大难”问题，成为基层治理最为活跃的“平安细胞”。

织密依法治理“一张网”

常州市武进区嘉泽镇是全国闻名的花木之乡，为促进花木产业健康发展，嘉泽镇在武进区司法局指导下，通过基层组织推荐、村民自荐，结合“网格化”管理，从花卉苗木协会工作人员、村党员干部、法律工作者中，筛选出责任心强、诚信度高、专业技术水平过硬的62名“法律明白人”充实到调委会，为当地花木产业健康发展提供法治保障。

“自从调委会有了‘法律明白人’，很多纠纷就地解决，大大缩短了化解矛盾纠纷所需的时间。”嘉泽镇司法所负责人顾新洲深有感触地说。

顾新洲介绍，在矛盾调解过程中，“法律明白人”将矛盾进行细致分类，找准问题症结，在有效化解矛盾纠纷的同时进行普法，开展诚信教育，达到了“调解一件，教育一片”的目的。

“‘法律明白人’与专职调解员、驻村(社区)律师等法律服务人员一起，织密了基层依法治理一张网。”常州市钟楼区北港街道月琴路社区党委书记张雪惠介绍，该社区发挥“法律明白人”优势，将法治思维、法治方式融入社区治理，在“邻里会客厅”释法解纷，使“陌邻”变成了“睦邻”。

如今，“法律明白人”活跃在常州的大街小巷。在溧阳市深溪街道八字桥村“百姓议事堂”，百姓遇到纠纷，都会聚在这里，找到“法律明白人”，你一言，我一语，一桩桩陈年旧账巧妙化解；在金坛区朱林镇龙潭村，金坛区司法局向该村提供一整套直播装备，让“法律明白人”成为普法代言人，依托“法治直播间”传播法治好声音。

常州市司法局副局长李业军介绍，截至目前，全市“法律明白人”累计参与立法民意收集53.12万人次，法治宣传1092场次，引导法律服务2559件次，化解矛盾纠纷13328件次。“数据的背后，凝聚了‘法律明白人’的辛勤付出。”陈跃峰表示，常州市司法局将深入学习借鉴“枫桥经验”，进一步强化目标导向，持续推进“法律明白人”培育工作，打通法律服务群众“最后一公里”，形成党政主导、部门联动、社会参与的工作新格局，助推基层社会治理实现新跨越。

延伸服务触角解决百姓“挠头事”

常州“法律明白人”打通服务群众“最后一公里”

是宁夏司法行政系统成立的首支人民调解志愿服务队伍——“同心义警”。

“我们这10个人都是从原单位退休下来的老干部，拥有丰富的的工作经验，有能力帮助群众去处理一些矛盾纠纷。很希望通过我们的努力，为平安同心、法治同心贡献力量。”“同心义警”志愿服务队队长顾生忠说。

顾生忠先后在同心县粮食局、农业农村局等部门担任过领导职务，2017年5月退休后，担任同心县老干部局宣讲团负责人。同时，顾还是人民调解员，经常参与一些调处工作，和他志同道合的还有其他9位退休老人，共同组成“同心义警”，发挥余热。

近年来，针对基层调解队伍薄弱的现实，宁夏司法厅建成调解专家库270个，聘任专家5627名，吸纳1056名律师、退休政法干警和“五老”担任调解员，现有人民调解员20134名。

有了人才力量的支撑，各地积极拓展覆盖重点领域和行业专业性调解组织，在医疗纠纷、道路交通、信访事项、物业、消费、劳动争议等领域设立行业

专业性调解组织560个，设立各类婚姻家庭纠纷调解组织1252个，律师调解工作室74个，全区共建成各类人民调解组织3868个，实现了人民调解全覆盖，基层调解组织全覆盖。

同时，宁夏加强人民调解、行政调解、司法调解衔接联动，有效整合律师、仲裁、公正、司法鉴定等各类法律服务资源，充分发挥调解合力，形成优势互补、相互衔接的大调解工作格局。截至目前，今年全区各类人民调解组织累计排查7万余次，化解各类矛盾纠纷2万余件，成功率达96%以上。

突出效果导向

近日，平罗县姚伏镇高荣村调解员夏桂斌、王敏拿到了以案定补的补贴。

夏桂斌告诉记者，有了办案补贴后，感觉肩上的担子更重了，责任更大了。

尹某某、樊某某等6户村民相邻种植30余亩地，但在土地确权过程中6户人都不愿让出土地修建农路，几年来每到收获季节，收割庄稼全靠背人扛，

出行极其不便。

近日，高荣村人民调解委员会在排查矛盾纠纷过程中主动介入，把6户村民约至村委会进行了两轮调解。在夏桂斌、王敏的调解下，最终6户村民达成一致，各自从靠渠一侧让出3米宽土地，由村委会负责修建农路供农户使用。

针对矛盾纠纷排查化解的特点，宁夏实行排查、研判、化解、回访“四清单”管理，推动矛盾纠纷化解“闭环”运行。

宁夏司法厅指导各地司法行政机关按照属地管理，严格落实“两排查一分析”，坚持集中排查与日常排查、普遍排查和重点排查相结合，持续深入开展矛盾纠纷摸底排查，形成排查清单，进行销号管理，做到矛盾纠纷和隐患排查工作无盲区、无死角；认真梳理分析矛盾线索，深入分析研判，及时预警干预，制定个案化的化解方案，疏导、稳控、帮扶、教育共同上阵，突出化解效果导向，确保“事”“心”双解，案结事了；对已化解处理的矛盾纠纷建立回访清单，逐一落实回访，督导落实，做到纠纷不反复，工作不重复。

中国法律援助基金会·惠民生活援助

□ 本报记者 鲍静

“妈妈，求求您，我不回去。”
“请你们帮帮我的女儿吧。”

9月19日早晨，一对母女的哭诉声打破了青海省黄南藏族自治州泽库县法律援助中心的宁静，工作人员放下手里的工作，停下忙碌的脚步，快速引导母女前往调解室了解情况。

为尽快安抚母女的情绪，解决她们的疑难问题，法律援助中心通过研判，指派律师蔡军办理此案。

蔡军，北京国澜律师事务所合伙人律师，今年7月参加了“1+1”中国法律援助志愿者行动，来到泽库县开展法律援助工作，为受援地困难群众提供法律援助，办理各类法律援助案件，积极参与法治宣传教育活动，将法律知识送到千家万户。

接到指派后，蔡军一边耐心地安抚母女的情绪，一边仔细询问事情发生的经过。

经过数小时的沟通，蔡军了解到，娘某某因感情不和与丈夫离婚，两人商定每人抚养一个孩子，小女儿跟爸爸一起生活。小女儿今年七岁半，已经到了上学的年纪，孩子的爸爸却迟迟未让她上学，时常让她一个人在家，吃不饱饭的情况时有发生。为了摆脱这种生活，小女儿趁爸爸不在家时偷偷溜出来找妈妈。途中孩子担心在野外遇到狼狗袭击，小小的手里紧紧攥着两块石头防身，走了数小时，终于到了妈妈家，一头扎进了妈妈的怀里。为了要回孩子的抚养权，娘某某在一年多的时间里多次与前夫协商，但前夫始终不同意，数次到娘某某家中抢夺孩子，双方矛盾一度激化。无奈，娘某某来到法律援助中心申请帮助，想要回孩子的抚养权。

为了给小女儿提供一个健康快乐的成长环境，蔡军在两家人之间进行劝解，动之以情，晓之以理，从亲情和法的角度耐心地做孩子爸爸的思想工作。经过多次沟通协调，并充分征求小女儿的意见后，男方同意变更抚养权，并签下协议书。

在确定孩子抚养权变更后，蔡军与法律援助中心工作人员驱车70公里到达麦秀镇，帮助两家人一起解决小女儿上学及户籍问题。为了让小女儿安心学习，蔡军和法律援助中心主任

法律援助力量点亮群众幸福之灯

自费为她购买了生活和学习用品。
小女告诉蔡军，自己要勤奋学习，长大后要做一名像蔡伯伯一样的热心人，热心帮助困难群众，点亮他们内心的希望。

临走时，母女两人激动不已，嘴里不停说着“瓜真切”(藏语，意为“谢谢”)。

“夫妻感情破裂，最大的受害者是孩子，但作为父母，有义务让孩子在爱的氛围中成长。针对此类案件，我们坚持调解结合、调解优先的原则，注重用柔性思维解决纠纷，从子女身心健康成长、保障合法权益的角度出发，尊重子女的真实意愿，努力做到法中有情，融情于法，切实履行法律援助为民的承诺。”蔡军告诉《法治日报》记者。

蔡军说：“保护未成年人权益涉及方方面面，对其成长影响重大，甚至决定其一生的健康和幸福，应当投入更多社会力量，建立紧密衔接、操作性强的保护制度，防止未成年人面临无处求助、无人关心的困境。今后，我将继续关注未成年人保护工作，为受援地困难群众做好法律援助服务，不断宣传法律知识，争取让每一个受援人都能感受到法律的温暖，自觉养成学法、懂法、守法、用法的良好习惯。”

短短两个多月的时间，蔡军克服高原反应，在不断适应新环境的同时为受援地群众作出积极贡献。

8月1日，泽库县法律援助中心接到18名牧民就买卖合同纠纷案提出求助，涉案资金达121万元，中心指派蔡军办理此案。

蔡军通过实地走访，调查，查看卷宗等了解案件情况，经过与双方当事人的多次沟通，建议他们以调解的方式解决纠纷，最终达成调解协议，案件以调解方式圆满结案，赢得了18名受援人的一致好评。

群众事无小事，每天忙着办理各类案件的蔡军，面对疫情主动请缨，冲在最前面，向群众发放防疫宣传手册，解答群众法律疑问，督促群众参加核酸检测，用实际行动践行“人民律师为人民”的职业精神，体现了用心用情助力疫情防控的责任与担当，为志愿律师树立了良好形象。

蔡军认为，一名好的律师，必须要切实维护好群众的合法权益，让群众真切感受到法律的温暖，他是这么说的，也在用实际行动践行担当作为，服务群众的初衷。

律师释法解房产纠纷促家庭和谐 杭州市12348公共法律服务热线案例

12348咨询台

爷爷病重时，把所有姑姑伯伯都叫到现场，在大家的见证下写了一份赠与协议，其中写明要把他名下的房屋赠与我，我同意了，其他所有继承人也都没有意见。不久后爷爷过世了，我想要按照这份赠与协议将房子过户，可姑姑和伯伯却反悔了，认为他们作为继承人有权对房子进行遗产分割。我想咨询一下法律是怎么规定的，这个赠与协议是否有效？

咨询人：浙江省杭州市上城区刘先生

9月17日，我接到上城区刘先生的咨询电话，询问爷爷生前拟定的赠与协议在过世后是否继续有效。对于这个案子，我给当事人提供了详细的法律咨询，告诉他本案涉及到多个法律概念，实际操作过程中，程序的不规范有可能导致实体权利的灭失，如“赠与”不等于“遗赠”，赠与是双方行为，生前行为，而遗赠是单方行为，死因行为。简单说，赠与行为生效，需要赠与人作出赠与的意思表示，受赠人作出接受的意思表示，如涉及房屋、车辆等特殊标的，还需要进行过户登记手续，至此，所有权才是真正转移给了受赠

人；而遗赠则是只需要赠与人单方作出意思表示，在赠与人死亡后受赠人接受遗赠时发生法律效力。尽管刘先生的爷爷明确了自己要“把房屋赠与孙子刘先生”，但刘先生没有在赠与协议中签字表示接受赠与，也没有与爷爷一起办理房屋的过户登记，现在爷爷已经过世，刘先生的合同权利无法再向爷爷主张，故已灭失。因爷爷也未留有遗嘱，故在没有其他继承人的情况下，该房屋应当按照法定继承，由刘先生的大伯、三位姑姑以及刘先生的爸爸进行分配。

对于刘先生所称的爷爷的“遗愿”，我建议他与家人好好商量，必要时也可借助人民调解的力量参与解决。

解答人：杭州市公共法律服务中心12348值班律师、北京盈科(杭州)律师事务所律师吕悦然

办理结果：刘先生听完律师的解释后，表示自己原先对这些具体的法律概念不够了解，如今弄明白了，准备回家和家人好好商量，依照相关法律法规，心平气和地解决问题，不伤了一家人的和气。

本报记者 王春
本报通讯员 金兰 王晨昊 整理

深圳宝安推出企业公共法律服务热线

本报讯 记者唐荣 见习记者李文茜 通讯员黄蓉 为更好帮助企业解决在经营发展过程中遇到的有关知识产权、涉外法律等方面的困难和问题，近日，广东省深圳市宝安区司法局推出专门针对企业的公共法律服务咨询热线，为辖区8000家企业提供知识产权保护和涉外法律咨询专业服务。

为确保法律意见的专业性，宝安区司法局组建了一个咨询律师团队，由深圳市企业法律顾问

协会、深圳市律师协会宝安区工作委员会推荐在知识产权、涉外法律方面具有丰富办案经验的专业律师组成。

企业在拨打咨询服务热线后，由接线人员对企业咨询事项进行登记，转交专业律师在两天内跟进处理。后续，宝安区司法局还会对企业进行回访，了解企业问题解决情况及对公共法律服务的满意度评价。热线通过为宝安辖区企业提供免费服务，免去了企业尤其是小微企业的经济负担。