



# 朱铃铃：女法官寻找乡村纠纷最优解

□ 本报记者 赵红旗  
□ 本报通讯员 韦德涛 侯成胜

“三夏”农忙时节，地处黄河故道的河南省新乡市延津县，田间地头到处一片繁忙景象。《法治日报》记者刚走进延津县人民法院魏邱人民法庭，满头大汗的庭长朱铃铃还未到，洪亮的声音就传了过来，“今天太热了！你们坐下来喝口水。”她一进门便从门后取出一条毛巾，一只手擦着汗，另一只手拍拍裤腿上的麦草，乐呵呵地说：“两户人家地头挨着地头，因边界发生纠纷，麦收刚结束，马上就要播种玉米了，他们的纠纷化解不了，就不能正常耕种，势必影响秋作物收成。司法所让我去给他们以案说法，调解一下。”

原来，朱铃铃刚从田间地头调解归来，她感慨：“作为一名乡村法庭的法官，不仅要让案件办实，更要通过宣讲法律法规、以案说法、接受群众法律咨询、解答疑难问题、指导调解纠纷等方式提高村民的法律意识，真正让矛盾纠纷得到实质性化解，让当事人心悦诚服。”

## 田间地头解纷止争

“在农村，地就是农民的命根子，最难解决，矛盾最尖锐的就是土地纠纷。”案结了事”不是终点，把准时机以案说法，就土地流转、征收、租赁以及土地承包经营权等纠纷对村民进行普法宣传，就能有效预防此类矛盾纠纷的发生。”提起土地纠纷，朱铃铃对此深有感受。

村民张某将一块土地租给同村村民赵某使用，赵某没有经过张某同意，私下将该土地登记在自己的名下，同时又将自家的一块土地登记在张某的名下。2023年，这两块地被征用，但两块地面积不同，登记在赵某名下实属张某的土地被征用1.4亩，登记在张某名下实属赵某的2亩地被征用0.82亩。经协商，张某和赵某私下签订协议，约定征用款仍然按照登记前的承包经营权人来领取相应的土地征用补偿款。协议签订后，赵某却拒不履行，张某便将赵某起诉到法庭，要求其支付土地征用补偿款。

朱铃铃了解到案件争议的土地涉及民生项目建设，如果处理不好双方的矛盾，将可能影响该村其他被征用土地村民的补偿款发放和项目建设。她与双方当事人取得联系，采用微信视频、电话沟通等方式，详细了解双方的真实想法和诉求。因双方互不相让，矛盾比较激烈，调解难度较大，她便联系到村委会主任，共同调解双方的矛盾纠纷。

“咱都是一个村里的，也是多年的老街坊，低头不见抬头见的，有啥事不能解决？各自多想想，就不能相互让一让

吗？”经过多次调解，看张某与赵某也没了太多的怨气，朱铃铃便约上双方到案涉土地现场实地勘察，了解土地征用的相关情况。朱铃铃在田间地头与当事人双方谈心，就地化解双方心里的“疙瘩”，在村委会的协助下，促使双方达成调解协议，张某撤回起诉。

## 登门走访修复邻里情

村民黄某与王某是多年的邻居，两家南边有一条胡同，每天进门出门都要经过这条胡同。近日，两家为这条胡同发生纠纷闹上了法庭。

朱铃铃梳理案情时发现，该案为农村典型的“滴水”、排水等问题引发的相邻权纠纷，在农村具有一定的普遍性和典型性。征得双方同意后，她将庭前搬到村子里就地公开审理，邀请村民旁听庭审。

庭审中，黄某说，王某没有经村委会同意，也没有与其协商，便将自家西屋外墙向外延，导致其自家的“滴水”面积不足25厘米，一到下雨时，雨水便漫湿黄某的院墙。与此同时，王某也把南边的院墙向外延了52厘米，影响了其家人的正常生活及通行。

“北屋西墙是经过黄某父亲与我父亲协商加盖的，没有经过黄某同意是正常的，西屋是后来盖的，但是按照北屋西墙地基盖的。南边院墙不但没有外延，还往回缩不少。”王某辩称。

朱铃铃还了解到，黄某多次上门与王某协商解决，要求将西屋外墙和南边的院墙拆除，王某坚决不同意拆墙，黄某也毫不示弱，便在紧邻王某南边院墙外私自挖了一条排水沟，两家因此经常相互谩骂，甚至大打出手。

“俗话说，多年邻居变成亲。大家都是多年的老邻居了，咱们有话好好说！”由于当事人双方都不接受调解，庭审结束后，朱铃铃邀请村干部、村民代表与当事人双方一起到现场，就双方所说的理由进行现场认定。在同村村民见证下，经现场认定，黄某的“滴水”面积不足25厘米，不存在王某西屋外墙向外延的问题。至于王某所说的南边院墙并没有回缩，确实是外延了52厘米。

事实真相摆在大伙儿面前，朱铃铃调整了工作思路，她对王某进行了批评，又从法理情的角度阐述了这一纠纷与邻里相处的利害关系，同时又与村干部通过调解稳定黄某的思想情绪。

一连几天，朱铃铃在村干部的配合下，登门走访当事人，讲邻里情，说相邻权的法律规定，最终促使双方达成一致意见：王某翻新房屋时主动拆除外延的院墙，鉴于双

方“滴水”面积不足的问题，各自架设管道把雨水流到院墙外的道路上，黄某撤诉，真平私挖的排水沟。

如今，黄某与王某两家的邻里关系平稳，生活状态恢复到案发前。

## 庭前调解为农民工解忧

“朱庭长一次又一次做调解工作，帮我们顺利拿到了工钱。还打官司呀。”近日，12名农民工来到魏邱人民法庭申请撤诉。

王某等12名农民工跟随包工头刘某到某项目施工。工程结束后，刘某未支付工资，12名农民工分别提起民事诉讼，要求刘某、工程总承包方某建筑工程公司、工程发包方某集团公司支付工资欠款。

“这是12名农民工的血汗钱，关乎他们的切身利益，又关系着社会和谐稳定。不管案件办理多么艰难，也要为农民工追回每一分工资欠款。”朱铃铃向农民工了解案情后，先是通过电话向刘某、工程总承包方、工程发包方了解欠款原因。经多次沟通，她了解到刘某与其上一级工程包工头任某工程款尚未进行结算，任某未向刘某支付工程款，才导致刘某无力支付农民工工资。

朱铃铃了解情况后，感到该案涉及农民工切身利益和企业的声誉形象，一旦案件进入诉讼程序，势必会对某建筑工程公司的声誉产生不利影响。她很快梳理出“庭前组织+调解结合”的调解思路，与刘某及工程总承包方某建筑工程公司进行协商，提出对刘某和任某的工程款进行对账结算，某建筑工程公司作为监督方参与对账调解，并建议12名农民工推选1名代表进行沟通协调。

在朱铃铃主持下，当事人各方经过8个小时的对账，12名农民工代表、包工头刘某和任某达成协议：任某将应支付给刘某的工程款分期支付至12名农民工代表指定的银行账户，12名农民工撤诉。

“乡村人民法庭法官不仅要掌握法律理论知识，更要了解乡土社会特征，将情理法有机融合，寻找乡村矛盾纠纷的最优解，才能切实让人民群众感受到公平正义就在身边。既要坚持‘走出去’，与村委会等基层组织建立常态联系，合力开展联动解纷，又要坚持‘沉下去’，走入田间地头，纠纷现场，将法与情相融合，与群众‘心连心’，做群众‘贴心人’。”朱铃铃说。

近两年来，朱铃铃所在的魏邱人民法庭被新乡市委政法委评为“全市‘三零’创建先进集体”，被新乡市中级人民法院评为“全市‘枫桥式’人民法庭。”



图① 朱铃铃(中)登门了解当事人诉求。



图② 朱铃铃(左二)到田间地头调解当事人。

延津县人民法院供图

图① 徐长山在广州市开展的《信访工作条例》实施一周年来集中宣传日暨“标兵面对面”服务群众活动上为居民释疑解惑。

图② 徐长山在广州市人民来访接待厅与来访群众面对面沟通。

图③ 徐长山在信访登记窗口接待群众。

广州市信访局供图



# 徐长山：“望闻问切”四字诀专治“疑难杂症”

□ 本报记者 邓君  
□ 本报通讯员 周元立

一个趑趄，步履匆匆的接访员徐长山差点儿滑倒。身旁来信访的王奶奶顺势一把拽住他：“这是好人，可千万别摔着啊！”

徐长山是广东省广州市信访局来访接待处四级调研员，负责做“送上门来的群众工作”。在来访接待处工作8年多来，他接待群众超一万人次，参与推动化解的疑难信访案件近2000件，获评2023年广东省“人民满意的公务员”。

“人民满意”体现在哪儿？领导说他

很“轴”，群众的事儿当成自家事儿来办，案件无论大小他都一样较真；同事说他很“牛”，简短对话即可厘清案件思路，对症下药；群众说他很“好”，看上去是个五大三粗的铁汉，对待群众却很贴心、有耐心。

## 铁汉柔情

从部队转业到市信访局工作的徐长山，浓眉大眼，身材敦实。然而，面对信访人，他却有着似水的柔情。

居住在越秀区的麦先生夫妇信访称，他们在十几年前捡到女婴小婷并养育多年，但当时不了解收养政策，未及时到公安部门报案，导致无法办理收养和落户手续，孩子无法就读公办学校等问题。小婷即将“小升初”，面对高额的民办学校费用，麦先生夫妇犯了难。

“绝不能让孩子感受到被二次抛弃。”徐长山立即协调民政、公安、属地街道办等多个单位协同解决。他前后4次接待麦先生夫妇来访，不断为他们联系跟进办理情况。经过几个月的跟进和协调，小婷终于成功落户街道公共集体户。

麦先生一家的难题解决了，徐长山心里的石头也终于放下了。但他并未就此个案止步。为推动其他类似麦先生家庭问题的妥善解决，徐长山向广州市信访工作联席会议办公室提出建议，推动由区级公安部门牵头，会同区民政、司法、卫健、街道等部门建立“事实收养子女入户”协商会办机制，有效促进了一批信访类案的妥善化解。

## 对症下药

“来访的信访人大多已经走过很多程序，情绪积压了很久，因此很多信访事项都比较棘手。”徐长山说。今年以来，广东省信访系统大力实施“信访工作法治化强基工程”，深入开展“春雨润民心、信访解民忧”主题活动，确保每一位群众信访权利得到依法保护，群众每一个合理合法诉求得到依法及时有效解决，有效推动一大批疑难复杂信访问题的化解。

在日积月累的工作经验中，徐长山摸索出“望闻问切”接访“四字诀”，并练就了一双“火眼金睛”。听了信访人描述事项和诉求后，他很快就能厘清问题性质、处理程序，从而能够及时对症下药，精准将案件交由相关职能部门办理，实现信访“疑难杂症”高效化解。

钟先生在白云区某镇承包了逾百亩土地种植粮食，并在“三资平台”竞投到一个旧粮仓的设施用地，用于粮食及蔬菜存放。因粮仓年久失修，需要修建，但因设施农用地备案审核不通过，钟先生因此成为“老访户”。

徐长山运用“望闻问切”接访“四字诀”把脉问诊发现，对于钟先生来说，其申请事项并没有违反政策、法规，而对于基层行政部门来说，上级部门没有明确的规定，钟先生的诉求由此被搁置多年。徐长山厘清了形成僵局的主要矛盾，是目前法规没有明确规定承租土地和设施农用地距离的实际公里数，导致镇相关部门无法审批。

后经过市信访工作联席会议、广州市相关部门直面群众诉求，立足生产生活实际，在法规空白和衔接处协调解决思路，对症下药；群众说他很“好”，看上去是个五大三粗的铁汉，对待群众却很贴心、有耐心。

“他就是这样，处理积案，从不拘泥于结论，而是从本心出发、尊重事实，找准症结，抽丝剥茧，层层协调推进问题解决。”徐长山的同事李勇说，该案也成为广东省全面推进信访工作法治化、精准甄别群众诉求、依法分类处理的一个典范。

## 解纷依法

徐长山不只是接访员，还是“信访超市”的“店长”，负责近40名接访员的工作调配，因此他整天忙忙碌碌，步履匆匆。

“信访接待工作不只是简单登记，更不是一运了之。”徐长山表示，信访工作法治化，对接访员运用法治思维维护人民群众合法权益的能力提出了更高要求。他认为，对于群众的合法权益，接访员要有负责到底的精神，依法追踪督促信访事项的处理和落实，真正做到案结事了。

赵某在湖南某公司工地务工时，不幸从6米高处坠落受伤，经司法鉴定为伤残三级，却遭遇了索赔难。由于赵某受雇于广州的包工头，包工头所使用的资质方在广州，受伤后包工头承担了部分医药费，并将其送回湖北老家后，就再没有后续。为此，赵某来到广州市信访局反映情况。

徐长山多次组织多方调解，由于事故责任主体相互推诿，工伤赔偿问题始终未能协商一致。包工头说：“已经付过医药费了且如今没钱”，资质方喊冤称：“我不是盖了个章，人又不是跟我签的合同”，工地所属公司则表示：“这是外包合同与己无关”。

徐长山不气也不恼，通过电话、微信、面谈等方式，挨个对各责任主体反复做工作。经过多次协调，他将各方认可的责任，通过签订调解书的形式予以确定，先行赔偿无争议的部分，把大矛盾分解为小矛盾。最后引导赵某对其他未解决的争议通过诉讼的方式追讨。

“在这个岗位8年，我从来没有想过轮岗换岗，因为我喜欢面对老百姓，喜欢跟他们聊天，喜欢帮助他们解决问题，更喜欢看见他们眉头舒展的样子。”徐长山满怀深情地说。

# 童淑琴：被群众点名接访的信访干部

□ 本报记者 陈东升  
□ 本报通讯员 徐成 吕律

“谢谢您救了我们三代人，您的恩情我永远也不会忘记的。”浙江省衢州市信访局来访接待处处长童淑琴至今还记得信访人傅某某多年前的一番话，这是激励她用心接待群众的诸多事例之一。

2018年11月，因村干部拆除了傅某某家违建附属房，其父亲认为不公平，在2019年8月自杀身亡。

为使屡次上访的傅某某能够早日回归正常生活，童淑琴每天早晨睁眼、晚上睡觉前的一件事，就是给傅某某发微信，帮助其梳理事情的脉络，耐心讲解依法维权的法规。

因为傅某某痛失至亲，想法较为固执，前期所发的微信均石沉大海，没有回音。童淑琴坚信可以通过行动，逐渐感化信访人，坚持每天微信留言。

这一条条真诚的信息，慢慢打开傅某某的内心，她逐渐开始通过微信向童淑琴讲述真实想法，一来一往，微信聊天量已多达800余条，她也愿意来信访局面谈，童淑琴每次都耐心接待。

许多次，一接待就是一下午，耐心倾听傅某某哭诉。当了解到傅某某因上访致使婚姻出现危机时，童淑琴购买了婚姻家庭方面的网上课程供其学习并通过线下约访傅某某，面对面真诚地沟通，解开了她的心结，促成该事

项真正的案了事了。

这样的案例不胜枚举，多年来，不管是不是职责之内，童淑琴都热心接待群众，尽全力解决问题。时间长了，一些来访者经常点名要童淑琴接待，他们说童淑琴是真心实意为群众解决问题的老干部。

自2002年3月至今，童淑琴先后担任乡镇信访员、县信访局干部、市信访局干部，从事综合、督查、办信、接待等工作。“心平气和、饶有兴趣、爱意充满、博览群书、首接首办、事心双解”，童淑琴对《法治日报》记者说，这24字接访口诀，是她从事信访工作23年，接待来访群众8万余人次后得出的工作经验。

“外人都觉得这份工作很辛苦，但其中也有快乐。”童淑琴说，信访人因为信任而来，帮助群众解决了问题和困难，看着群众脸上的笑容，作为信访干部的她心里由衷地感到欣慰。

图① 童淑琴(左)接待信访人傅某某。

图② 童淑琴(右三)调解，衢州市柯城区沟溪乡徐某某信访事项达成调解协议。

图③ 柯城区观棠府小区保洁员反映的欠薪信访事项经童淑琴调解得到化解。

衢州市信访局供图

