



刘建奎：小本子里记满“大民生”

□ 本报记者 战海峰
□ 本报通讯员 刘蕊

“4月25日，到插花社区调解纠纷。”“10月24日，到双星村开展法治龙门阵。”翻开笔记本，里面手写着密密麻麻的工作记录，有重点人群的基本情况，也有常用的法律法规，还有管道工、电工等联系电话，以便解决群众的燃眉之急。

这是重庆市忠县司法局拔山司法所所长刘建奎的“民情笔记本”。从选调生到司法所所长，从“调解小白”到“吵架终结者”，刘建奎用10余年的时间，记了10多本民众的“家长里短”。

“身形虽瘦小，但释放的能量巨大，他以心系民生、崇尚法治的精神风貌，诠释了新时代‘枫桥经验’的精髓。”忠县司法局党组书记、局长王义军说。2019年，刘建奎被评为“重庆市司法行政系统先进个人”。

用调解“三字经”解“心结”

在刘建奎的笔记本中，调解矛盾纠纷是高频事项。

双古村村村民林某跟着工程老板干活时，受了工伤。双方经调解达成协议，工程老板赔偿60万元，分3次付清。

本已是案结事了，然而刘建奎接到了电话：“工程老板只支付了10万元，剩下的50万元一直没有兑现。现在林某和工程老板的矛盾愈演愈烈。”

刘建奎立即来到现场。“刘所，你来评理，协议上写的赔偿60万，为啥他还一直拖欠不给？”林某家属一见到刘建奎，仿佛抓到了“救命稻草”，情绪一下子激动起来。工程老板则一言不发。

对于调解，刘建奎的小本子上记着调解“三字经”：情动人、柔制刚、冷制热、理服人。“好了好了，有啥子事情，我们慢慢说……”见场面火药味十足，刘建奎先用“降温法”平复林某的情绪，再了解情况。

原来，工程老板因资金短缺，以摆烂的心态对赔偿一拖再拖，症结找到了，又该如何解决？刘建奎凭着工作经验，为双方当事人“支招”：再次签调解协议，把工程老板家属的房子办理担保，最终办理司法确认。“如果这次再拖欠赔偿款，林某可以向法院申请强制执行，将房子拍卖……”经过11个小时的调解，双方达成一致。

“当矛盾纠纷因为自己的努力而得到和解，总能让我获得极大的幸福感。”刘建奎说。

把普法做成不普通的事儿

“学好民法典，生活少风险……”在和群众摆龙门阵时，刘建奎随口说出了顺口溜，向群



众讲解民法典。

开展基层工作10余年，刘建奎早已和群众打成一片，“有法律难题就找刘所长。”这句话如今已成为拔山镇群众的共识。

这不，在插花社区的一场法治龙门阵中，村民就向刘建奎抛来了问题：“我们社区的五保户杜某已经去世了，他在董家场上的那块地该归谁？为什么他侄女说是她的？”大家对此议论纷纷，有人说，这块地应该归村集体所有；也有人说，这块地归谁，应该由杜某亲属做主；杜某侄女说，他们签了土地调换协议，她可以承包经营这块地。

“摆龙门阵聊身边事，能够充分调动大家学法的主动性。”刘建奎说，普法不仅仅是简单的两个字，如何让群众积极参与进来，是个转脑筋的事情。为此，刘建奎改变普法形式，发宣

传单，播放法治电影，摆龙门阵……一步一步，刘建奎成了群众学法用法的“法律顾问”。

“根据民法典第三百三十四条：土地承包经营权者有权将土地承包经营权互换、转让。所以，大家看看，这块地由杜某侄女经营生产，是合法的……”刘建奎现场为大家讲解。

“刘所每次讲课我都来听，他讲得很接地气，我们都听得懂，记得住，更重要的是能够运用到日常工作中。”插花村的“法律明白人”杨建康说。

刘建奎小本子上写着一句话：“群众喜欢听、喜欢看、喜欢学，普法才更有意义！”

矫正的是行，温暖的是心

近日，社区矫正对象王某某将一面印有“公理之下 正义不朽”的锦旗送到拔山镇司法所，感谢王所来刘建奎对他的教育和鼓励。

王某某因盗窃罪被法院判处有期徒刑1年6个月，入矫初次报到就迟了10天。忠县矫正帮教管理服务中心主任叶顺虎给刘建奎打了个“预防针”：“这个人有点不服管，你要做好心理准备。”

王某某思想上比较叛逆，对社区矫正工作颇为抵触。面对这样的情况，刘建奎在小本子上记着工作步骤：做足“功课”，了解家庭情况；

制定方案，调整教育措施；实时跟踪，端正矫正情绪。

“你把群众放在心里，他的门就自然向你敞开。”刘建奎说。原来，王某某害怕家人和朋友歧视自己，所以表现得十分叛逆。对此，刘建奎从个人、家庭、社会三个层面，对王某某进行帮扶。

“作为社区矫正监管人员，我们要安其身、暖其心、育其人、矫其行、解其难、助回归。”说起工作，一向不善言辞的刘建奎侃侃而谈，帮助他不自暴、不自弃，其家人不嫌弃、不抛弃，社会不歧视、不排斥，最终实现个人健康幸福、家庭团结和睦、社会平安和谐。10余年来，刘建奎教育帮扶矫正对象300余人，无一一人例因工作不到位被追究责任。

经过3个月的疏导，王某某的心理和生活悄然有了改变：每个月按时到司法所报到、学习，有事外出严格遵守请假规定……

夜深了，刘建奎在笔记本上记录：王某某接受矫正期间，入矫期间态度端正、表现良好，希望他解矫后的生活越来越美好。

图1 刘建奎和群众摆法治龙门阵。

图2 刘建奎(右二)到农户家做调解回访。

拔山司法所供图

冉圣：32次通话破解邻里“心墙”

□ 本报记者 吴良艺
□ 本报通讯员 梁微

“法庭是公正和严肃的，要努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义。”在广西壮族自治区贵港市港南区人民法院木格人民法庭，有一位沾满“泥土气”的民事法官，他就是木格法庭庭长冉圣。

在冉圣看来，耐心倾听当事人的诉求，细致分析案情是“如在在诉”的最好诠释。他曾经办过一起两位老人与“一文道”的案子，颇为典型。

老周与老韦比邻而居，两家房屋前后间隔一条5米宽的旧村道，多年来两家人关系和谐、相处融洽。2021年6月，老韦开始计划翻修自家旧屋，为防止施工材料滚落砸到老周家房屋，便在旧村道上修建了一堵高2米、长10米挡土墙。两个邻居也因此闹上了。

老周认为这面墙不仅影响自家通风采光，还时常担心墙体承重不足会倒塌，相较于老周的担忧，老韦却认为修建挡土墙时已留足距离和空间。两人多次沟通，一来二往，小摩擦不断升级，矛盾的“种子”由此埋下，并逐渐形成积怨。

2023年5月的一天，挡土墙倒塌，老周一楼被滚落砖石砸中，导致房屋窗棂、窗沿坍塌，铝合金门窗、防盗栏杆、防盗网出现不同程度的变形损坏。经村里调解，老韦在期限内将老周家损坏的房屋墙面和门窗修复。然而老周看到自家房屋窗棂被修复后与原样相差甚大，遂找老韦理论，结果问题没解决，矛盾升级了。老周一气之下将老韦告到法院。

受理案件后，冉圣第一时间找到两人了解情况，尝试通过调解化解纠纷。由于老韦现已离家外出务工，冉圣只能先通过电话联系两人，但是调解过程并没有他预想中顺利。

“孰是孰非其实一目了然，只是让他修复，拖了这么久都没解决……”电话里老周很急躁。

冉圣又联系了老韦。老韦在电话里愤愤不平，认为自己已经尽到补偿修复义务，老周不顾往日交情一直找他麻烦的行为纯属讹诈。

通过电话初步了解双方对此事的说法，冉圣和书记员又来到事故发生地，准备实地勘查。在事故现场，冉圣对案涉房屋受损情况和修复情况进行逐一勘查。受损房屋被修复的痕迹还很清晰，冉圣用一根杆和尺子测量，模拟事发情形，心中对当天发生的意外有了具体的观感。他再次电话联系二人。提起老韦，老周愤怒不已，说要找鉴定机构进行专业鉴定，要让老韦心服口服。而老韦则表示老周家中设计已是旧风格，现在要求他分毫不差地恢复原貌，分明是强人所难。老韦说的一番话也不是全无道理，房屋墙面和门窗被损坏是事实，但难以举证确定损失大小也是现状，假设请专业机构鉴定，鉴定时间也是摆在面前的一个难题。



冉圣在田间地头与群众交流。

冉圣找到了双方矛盾的关键点：房屋损失费。针对这一点找到切实可行的赔偿标准是当务之急。根据法律规定，侵害他人财产的，财产损失按照损失发生时的市场价格或者其他合理方式计算。就本案而言，老周房屋损失费主要从屋面及门窗造价、施工材料、施工设备、人工成本几方面进行核算。冉圣前后几次到建材市场、水泥厂、砖厂，请教当地建房经验丰富的工人了解行情，由此确定了农村房屋建设的市价标准。

针对双方分歧点较大的损失费问题，参照当前市价，冉圣把材料费、施工费、鉴定费等等，一项项罗列出来，形成问题提纲；针对案情细节，再次走访村社干部和周边住户，进行详细核算取证；针对赔偿标准，根据双方分歧点，多方参考农村房屋基本修建标准，划出了一个合理的赔偿区间……做足了调查，冉圣决定再一次组织双方进行调解。

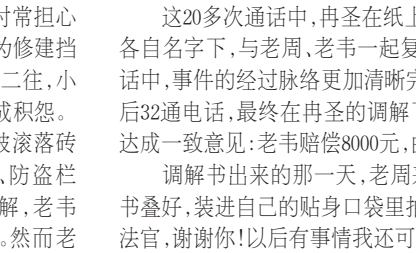
不过，这一番调解足足花了20余次电话。

这20多次电话中，冉圣在纸上先将对错、责权分别写各自名字下，与老周、老韦一起复盘，在你一言我一语的对话中，事件的经过脉络更加清晰完整。历经1年时间，前前后后32通电话，最终在冉圣的调解下，老周和老韦各退一步，达成一致意见：老韦赔偿8000元，由老周自行找人修复。

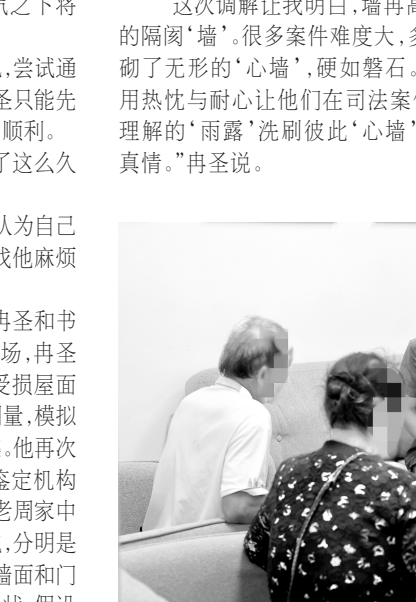
调解书出来的那一天，老周来到法院仔细地将调解文书叠好，装进自己的贴身口袋里拍了拍，然后对冉圣说：“冉法官，谢谢你！以后有事情我还可以找你吗？”

冉圣重重地点了点头：“当然可以。”

“这次调解让我明白，墙再高再厚也抵不过彼此心中的隔阂‘墙’，很多案件难度大，多数时候是因为双方都堆砌了无形的‘心墙’，硬如磐石。但是，事在人为，只要能用热忱与耐心让他们在司法案件中感受到公平正义，用理解的‘雨露’洗刷彼此‘心墙’，我相信，真心就能换来真情。”冉圣说。



冉圣在田间地头与群众交流。



冉圣在田间地头与群众交流。

余梦 摄



夏友亮走访慰问铁路沿线老人。 合肥铁路公安处供图

□ 本报记者 李光明 范天娇
□ 本报通讯员 喻超

上海铁路公安局合肥公安处太湖站派出所宿松警务室地处皖赣三省交界大别山南麓，管辖25.183公里普速线路、28.299公里高铁线路和两个客运车站。

这样一个地理环境特殊、治安环境复杂的警务室是个“一人警务室”。24年来，民警夏友亮用脚走、用心访、用情干，帮助群众化解心结，守护铁路沿线安全，所辖区域内近10年未发生一起民转刑案件和重大案事件。

8月1日，夏友亮接到宿松县刑警队发出紧急协查通知：有两名外地嫌疑人早上在宿松实施诈骗并取现20万元，犯罪嫌疑人准备在宿松站乘火车外逃。夏友亮与太湖站派出所同事立即赶到车站，在人群中迅速锁定两名犯罪嫌疑人并将其顺利抓获，其中一名犯罪嫌疑人赵某还因诈骗案件被贵州警方网上追逃。

逃小偷、抓网逃、寻找失物……对于夏友亮来说，是自己必须干好的分内事。为守护好辖区治安“责任田”，2023年以来，夏友亮围绕“三项治理”“三打三防”和夏季治安打击整治等专项行动，联合车站、所属地方派出所共同处置各类警情257起，办理治安案件20起，刑事案件3起，抓捕网上逃犯15名，确保了管内治安环境始终安全稳定。

面对辖区线路形势复杂、区长管理等难点，夏友亮建立沿线各村护路联防机制，整合联防力量等资源，推进警网融合，持续加强护路联防基础建设。定期开展全覆盖、多轮次的线路安防设备及收购网点等检查，对沿线五华里内30所中小学、9所废旧物品收购站、放牧户等进行摸排走访，宣传教育，提升线路治安防控水平。

高铁修建与沿线群众建房施工、水土保持、粮食灌溉之间的矛盾时有发生，群众愿意听他来说，让他去调，也认他的理。

“你的事我绝对支持。”四利村村民张大爷返乡时间不长，但对夏友亮非常信任。原来，张大爷家的老房子早年因高铁建设需要拆迁，当时没有选址重建，现在只剩下一块地。今年4月，老两口返乡养老后，便准备在地基上盖新房。然而，这块地处于铁路沿线保护区内，按规定不允许新建房屋。这下，老两口在村里没有地方居住，闹了很大的情绪。眼见矛盾很难调和，村干部遂把情况告诉了夏友亮。

“从执法的角度，肯定要确保他们不能在铁路保护区内违建房屋。但是如果依法执法，矛盾还是没有解决。”详细了解情况后，夏友亮认为，老两口的根本诉求是能有房子住，遂联系相关部门一起协商解决。

“这件事换位思考，将心比心，如果是你们遇到了也会有情绪的。”在夏友亮的协调下，在法律法规允许的铁路保护区范围外，为张大爷家争取到一块空地。如今，张大爷的新房即将完工，迎来乔迁之喜。

在多年工作实践中，夏友亮以“调处到位，负责到底”为原则，总结出“三心”工作法，即用“同情心”“同理心”“同感心”来做群众工作，沉浸式将自己置于群众之中，数十年如一日走村串户，把老百姓的话、老百姓的事一一记录，逐条梳理，能解决的解决，能帮忙的帮忙。对于复杂疑难的矛盾纠纷，运用“政府主导、公安主力、专业辅助、群众参与”的矛盾化解模式，与铁路内部单位、地方责任部门联合组建“夏友亮工作室”（涉铁矛盾调处服务室），凝聚多方力量，共同化解矛盾纠纷。同时，夏友亮还注重做好跟踪回访，对容易激化、复发的矛盾纠纷，进行再排查、再回访，从中排查可能存在的深层次矛盾纠纷风险点，既注意化解面上矛盾，更着力解开群众心里的“疙瘩”，促使很多当事人恨了恩仇，成了朋友。2023年以来，经他化解的矛盾纠纷有150余件，涉及230余人，调解成功率和满意率均为100%。

有时，夏友亮也会碰到不在管理权限范围之内的事，但他总会无条件伸出援助之手。2021年初，在一次走访入户中，夏友亮了解到孚山镇六圩村60多岁的陈老汉独自带着两个孙女艰难维持生计。夏友亮默默记下了这桩事，回去与身为教师的妻子商量后，经常带着生活用品和学习文具到陈老汉家中探望，多年来累计给孩子送去逾万元助学金，力所能及地帮助他们改善学习及生活环境。

有人问夏友亮：“怎么才能做好群众工作呢？”夏友亮的答案很朴实，他说自己没什么诀窍，就是用真心换真心。“能为乡亲们做点事，都是应该的，我自己也很开心。”夏友亮说。

因工作成绩突出，夏友亮先后荣立个人二等功1次、三等功2次、嘉奖3次，先后获得“上海市公安局优秀共产党员”“全国铁路公安系统优秀人民警察”等荣誉。

江文博：以“指尖+”走好“网上群众路线”

□ 本报记者 陈东升
□ 本报通讯员 章超

江文博，1999年7月出生，2022年9月参加公安工作，现为浙江省兰溪市公安局云山派出所社区民警。从小梦想成为一名人民警察的江文博，大学就读于浙江警察学院警务指挥与战术专业，好动的她期待毕业后能去特警队当英姿飒爽的女特警，结果毕业后，她被分配到兰溪市公安局云山派出所，“被迫”成为一名社区民警。

创新和谐高效的群众工作方法

一开始干社区工作时，江文博采取的还是“笔记本+铁脚板”的传统方法，很快她就发现了其局限性：入户走访时经常遇到群众因工作不在家敲不开门，一些群众对民警的家访有抵触心理，即便进了群众的家门，年轻腼腆的她往往没说两句，就陷入无话可说草草结束的境地，让她苦恼不已。

如今，新一代的青年民警们在开展群众工作时不接地气不善说群众话是一个普遍现象，如何能与群众贴心地交流呢？爱在“网上冲浪”的江文博注意到，在现实生活中内向腼腆的人，往往更愿意在网络空间表达自己的想法和感受。于是她开拓思路，将“笔记本+铁脚板”的走访方式升级成了“指尖+铁脚板”。成为社区民警的第一个月，她走遍了辖区商铺、企业、场所、学校，与走访群众逐一添加微信好友，拉进微信群聊，以微信聊天窗口替代敲不开的大门。

“与群众建立微信好友关系，实际上就是一个‘结交朋友’的过程。”江文博说，在这一过程中，她能

弥补传统走访工作的不足，通过网络日常交流逐渐拉近警民关系，畅通警民之间的沟通渠道。

打造亲民活泼的朋友圈警察形象

“张大爷你养的花可真好看！”“谢谢小江同志，下次送你一盆。”“李姐，你这是去旅游了吗，我也想去！”“可好玩了，我把我的攻略推给你”……

在江文博的微信朋友圈里，经常可以看到她和社区群众之间的互动。随着在微信平台积累了大量的群众好友，她创新推出了“朋友圈走访法”，即在辖区群众的朋友圈中积极点赞评论提升关注度，同时每天分享个人生活及各类安全防范知识，以“指尖+朋友圈”的方式塑造亲民网络警察形象。

“现在一发朋友圈动态，总能收获群众真心点赞。”江文博说，群众习惯了严肃的警察，看到一个有活力的“多巴胺甜妹”出现在身边，一定是更受喜爱的。现在，她已经成为了年轻群众的“互联网闺蜜”和中老年群众的“互联网女儿”。

今年6月，辖区一初二女生在微信朋友圈中发布了一条语意消极的动态，江文博刷到后感觉不对劲，立即私信对方温柔地安抚情绪，在悉心引导下女生终于敞开心扉，向她倾诉了学习压力大、父母关系紧张等烦恼，甚至吐露轻生念头。江文博及时纾解女生情绪，并第一时间将该情况流转至教育系统和综治中心，形成合力共同关注。在大家的努力下，女孩成功解开心结，最终以优异的成绩考上重点中学。

“只有真正地向人民群众敞开心扉，才能真正受人民群众的喜爱。”江文博用自己的努力赢得了社区群众的广泛认可和信任，为警民关系的和谐奠定了坚实的基础。

建立新型基层治理网络模式

云山派出所地处兰溪老城区核心位置，江文博管辖区域内企业商铺和各类治安场所多，人员结构复杂，于是她以“指尖+工作群”聚集民力，积极探索基层治理网络新模式。

“这种‘精准服务’+‘进圈入群’的工作方法，让我能够更加快速、准确地掌握信息，而且还大大提高了工作效率。”截至目前，江文博的微信平台共有好友4000余人，分为外来务工人员、出租房东、企业主、老年常住居民等10余类，“进圈入群”专项微信群组40余个，基本实现了辖区全覆盖，辖区警情下降43.1%。

“群众工作既需要用脚步踏出来，更需要用指尖访出来。”江文博总结出“五步工作法”：一添加好友、二真诚交心、三回应需求、四精准服务、五为我所用。同时，她依托兰溪公安“一个民警带出一支队伍”工作机制，有效识别并凝聚了一批热心公益的网络志愿者力量，一旦遇到紧急情况能迅速响应铺开工作，构建起一张紧密相连、高效运转的志愿服务网络。

目前，“江文博五步工作法”已吸引了一批年轻有活力的青年民警积极参与其中，自发成立群众工作室，组建“新时代网上群众路线探索与实践小组”。这一做法也得到兰溪市公安局党委的大力支持与肯定，在全市深入推进推广该工作法，树立全警亲民活力的“朋友圈警察”形象，进一步推动群众工作做深做实。

图为江文博在辖区向小朋友宣讲新型毒品防范知识。 兰溪市公安局供图

夏友亮：在「一人警务室」守「二十四年平安路」