

群众上访从“讨说法”到“找法办”

云南推动法治成为化解矛盾守护民生的“金钥匙”

□ 本报记者 郭文青
□ 本报通讯员 张聆莉

“太不容易了，多年的房屋产权问题，终于通过法定途径办理妥当了。”近日，云南省昆明市永香小区业主代表王云(化名)拿到期盼已久的不动产权证后感慨地说。

王云所购买的永香小区房屋开发建设于1995年，因政策调整、历史遗留等问题，一直无法办理土地使用权证。多次上访后，信访部门梳理情况，向她出具“依法分类处理告知单”，详细说明了办理流程、法律依据及相关部门职责，并将其引导至昆明市自然资源局依法处理。最终，通过行政确认等程序，这件历时20余年的遗留问题得以圆满解决。

“群众从上访‘讨说法’到主动向职能部门‘找法办’”的暖心转变，是云南深入推进信访工作法治化的一个缩影，更是促进社会和谐的有效途径。”云南省委社会工作部副部长、省信访局局长邹萍近日在接受《法治日报》记者采访时说。近年来，全省信访部门紧紧围绕“群众的每一项诉求都有人办理，群众的每一项诉求都依法推进，实现权责明、底数清、依法办、秩序好、群众满意”这一目标，全面推进“五个法治化”，打通信访工作法治化的“路线图”，让法治成为化解矛盾、守护民生的“金钥匙”。

法治思维立起信访“定盘星”

2023年，云南省出台《依法分类处理信访诉求工作规程》，精准切中长期以来信访工作中职责不清、边界不明的“顽疾”。同时编制《信访诉求法定途径分类处理工作指引》，20家省直部门出台了依法依规处理信访事项“导引图”和分类清单，明确各类诉求的办理途径、责任部门及法规依据。

记者走访云南各地信访大厅注意到，每位来访群众都可以拿到一份色彩明快，图文并茂的依法依规信访“路线图”，帮助他们轻松“找对门”。

“要用法治思维推进信访工作，信访干部要清楚群众诉求，群众要明白找谁办、怎么办。”邹萍说，全省信访系统结合普法强基补短板专项行动，加大《信访工作条例》(以下简称《条例》)和信访工作法治化的宣传普及力度，加强以案释法，引导群众依法信访、理性维权，构建良好的信访生态。2022年《条例》发布后，全省迅速掀起学条例、用条例、守条例的热潮。省委、省政府专题组织学习，两办印发《云南省贯彻实施〈信访工作条例〉工作方案》，从顶层设计上为信访工作法治化奠定坚实基础。

云南还充分发挥自身特色，运用“五用”工作法，开展“五进”活动。在民族聚居区，用民族语言、民族文字，

民族干部、民族节庆、民族文化等方式宣传《条例》，让法治观念深入各族群众心中。省信访局组成宣讲团，赴全省16个州市及省直单位开展宣讲56场，带动全省各级组织培训1900余场，开展《条例》进党校908班次，覆盖干部群众124万余人。发放50多万份宣传资料，参与互动10万余人次。一组组鲜活的数据，生动见证了法治信访在云岭大地的深入人心。

制度建设织密信访“保障网”

制度建设是信访工作法治化的基础和保障。邹萍说，云南持续完善信访工作政策法规体系。省人大常委会依法废止《云南省信访条例》，并根据《条例》制定一系列配套制度，贯彻彻落实网上信访工作18条措施、接待群众来访工作规则等15项业务制度。出台信访法治化受理办理工作规范、复查复核办法等，确保各类信访事项依法有序运转、形成工作闭环。

针对“应受理而不受理、应办理而不办理，应追贵而不追贵、应查处而不查处”等问题，云南健全三色预警机制和日检查、周研判、月调度、季通报和实地督查等工作机制，通过自查、互查、抽查，倒逼提升法治化水平。

全省州(市)、县(市、区)和乡(街道)三级联席会议

机制实现100%覆盖，为信访工作的统筹协调提供了有力支撑。同时，云南还建立健全信访与巡视巡察、政法等部门的协作机制。在复杂信访事项的处理中，信访部门与其他部门紧密配合，形成工作合力。

为推动信访工作法治化与综治中心规范化建设互融互促，省信访局联合省委政法委员会制定信访部门参与综治中心规范化建设工作指引，组织信访部门入驻同级综治中心，充分运用综治中心资源优势，形成矛盾源头预防、多元化解、综合施治的工作合力，实现群众诉求“一站式”受理、“一揽子”调处，“全链条”解决，让群众最多“跑一地”。

创新实践打造解纷“新路径”

“太感谢了，如果不是你，这个家就散了。”在楚雄彝族自治州双柏县“老杨调解室”里，双柏县政协副主席、县信访局原局长杨绍兴经过5年21次的调解，让一个支离破碎的家庭重归于好，当事人对杨绍兴感激不已。

在全面推进信访法治化过程中，该县成立集信访接待、人民调解、公共法律服务等功能为一体的“一站式”接待中心——“如家信访窗口”，组建“老杨调解室”工作团队，团队在调解中始终贯穿情、理、法，通过法治宣传、政策解答和思想教育，让各类矛盾纠纷化

解在早、化解在小、化解在基层，实现“案结事了”“事心双解”。

云南各地立足实际，积极探索创新，形成了各具特色的工作模式和经验做法。

各地推广“一县一码”信访平台，开展“接诉即办、办就办好”专项行动，打造“云排查”“云接访”“云治理”“云信访”“云调解”“云示范”“云评价”等7个“云”品牌，探索形成了昆明“小板凳”工作法、德宏“三三”制等一批新时代“枫桥经验”云南实践成果，真正把信访工作的触角向前端延伸，让群众在家门口就能够把问题解决掉。

“通过一系列的努力，云南信访工作法治化取得显著成效。”邹萍说，在业务办理方面，云南构建统一端口入、统一端口出、统一端口督的“受转—督办”新工作流程，形成4个平台，建立“直通车”机制，大幅缩短信访事项的转交流程和办理时限。

在积案化解方面，云南各级信访部门结合大督查大接访大调研活动，全力推进“治理重复信访、化解信访积案”专项工作，通过“领导包案示范引领、信访干部全员督办、专班合力攻坚推进”等措施，有效缓解群众反映强烈的城乡建设、政法、劳动和社会保障、农业农村、自然资源等领域的信访突出问题，维护了群众合法权益，促进了社会和谐稳定。

合肥庐阳法院巡回审判打造类案示范样本

以判促调物业纠纷案件逾千件

□ 本报记者 范天娇

8月29日下午4时30分，安徽省合肥市庐阳区众城国际广场小区的公共健身场地，响起一声清脆的法槌敲击声，庐阳区人民法院法官成婷婷宣布，一起物业服务合同纠纷案“现在开庭”。

这场庭审备受小区业主关注。《法治日报》记者现场看到，巡回法庭占地不大，一枚法徽、一条横幅和几张长桌就简单拼成审判区，大部分的空地都作为旁听区。在审判席正前方，四五排的塑料板凳上坐满小区业主。他们手里拿着法院送的普法扇，一边扇着小风一边认真听庭。

该案原告系众城国际广场小区的物业管理公司，因小区业主马先生拖欠多年物业服务费，向法院提起诉讼并请求法院判令马先生支付其所欠费用共计7094.9元及10%的违约金。

“因原告在为小区提供服务过程中存在严重缺陷，构成严重违约，应依法减免大部分物业费。”为证明自己所言，被告马先生当庭列举起小区管理存在的问题，包括底层商户装修时严重破坏建筑主体及承重结构，开发商违规出租人防工程等17项问题。听到这里，旁听的业主们忍不住点起头，小声议论起来。在法官的提醒下，庭审现场很快恢复安静。

物业公司在服务过程中是否存在违约行为是本案的争议焦点，也是业主们最为关心的问题。为掌握真实情况，庭前40分钟，办案法官带队，原被告、业主代表等参与，对被告认为物业公司存在合同严重违约造成的安全隐患点进行走访。

“侵害业主权益的行为哪些是物业公司所为?哪些是开发商所为?”庭审中，法官进一步引导原被告双方围绕争议焦点充分陈述、举证和辩论。因为被告拒绝调解，法庭宣布择期宣判。

随着庭审结束，人群讨论声渐起。“在业主群里看到法院要到小区来开庭的消息，大家心情都很激动。”业主徐先生告诉记者说，这不仅能让业主敞开心扉，也能给其他被告业主提供參考。

记者了解到，庐阳法院受理涉及众城国际广场小区业主拖欠物业费的诉讼有20多起，纠纷情形相似。“因此我们利用庭前时间在小区设立了临时普法点，向业主发放自编的《物业服务纠纷典型案例手册》，进行以案释法，将巡回审判与普法活动相融合。”庐阳法院立案庭庭长李照说。

小区业主周某某读了普法手册里的案例，认为自己拖欠费用的理由在法律上站不住脚，便主动联系在场调解员，愿意当场结清物业费，物业公司随即向法院提交撤诉申请，一起纠纷悄然化解。

“物业纠纷虽然标的小，但纠纷频发，矛盾易激化，关系群众切身利益。我院总结前期经验，提请区委政法委制定《物业纠纷调解程序前置工作实施细则(试行)》，创新开展‘现场普法+实地走访+巡回审判’，以期通过示范性裁判实现办理一案、治理一片的效果，为源头预防和批量化解同类纠纷提供样本。”庐阳法院副院长王鹏说。

据统计，2024年5月至今，该院针对全区的物业纠纷案件已作出示范性判决35件，以判促调物业案件共计1047件。

不仅是物业纠纷，多年来，庐阳法院在各类矛盾纠纷源头化解上持续发力，打造商圈法官工作室，设立“一带一路”国际商事调解中心，创新建立物业纠纷多级联调、快递业纠纷集中调处及法庭、派出所、司法所、律所“三所一庭”联调等机制，将“调”的触角向前延伸，让“解”的方式更接地气。今年以来，该院先行调解成功率稳步攀升。

“法院办案不只是‘定分’，更重在‘止争’。我们坚持将调解工作贯穿立案、审、执全过程，各环节，努力做到矛盾纠纷防于未然，止于诉前，终于诉内，有效推进纠纷源头预防，实质化解，让人民群众感受司法的公正和法律的温暖。”庐阳法院党组书记、院长施光远说。



近日，河北省武安市人民检察院联合武安市人民法院走进李家庄村，开展主题法治宣传活动。干警们围绕旅游消费维权、食品安全、文明出行等热点，用通俗易懂的语言普及法律知识，切实筑牢旅游市场法治屏障。图为干警为群众讲解法律知识。

本报记者 李雯 本报通讯员 王晓华 谢铃 摄

河南淅川检察技术赋能让真相浮出水面

□ 本报记者 赵红旗
□ 本报通讯员 刘潮杰 袁臻薇

一起看似清晰的故意伤害案，因法医技术对受伤机理的精准解析和对视频证据的帧级审查，让真相浮出水面。近日，河南省淅川县人民检察院法医团队通过生物力学还原、多机位会诊印证，最终锁定犯罪嫌疑人。

今年2月，淅川县发生一起因讨债纠纷引发的故意伤害案。被害人邵某在药店与马某、贾某夫妇争执后倒地，

致椎骨骨折构成轻伤二级。公安机关以马某为犯罪嫌疑人移送淅川县检察院审查起诉。办案检察官调取的监控画面显示：邵某在争执中多次倒地，且马某的踢踹行为主要针对其上身，而贾某在11时45分的一次猛推，直接导致其臀部着地。

“损伤部位与受力方式必须高度契合。”淅川县检察院法医团队认为，椎骨骨折多因臀部或骶部垂直受力形成，而马某的踢踹位置、方向、力度与骨折特征不符。相反，贾某的推倒动作使邵某瞬间后仰倒地，臀部与地面撞击的力学机制完全符合医学原理。为排除合理怀疑，淅川县检察院法医团队对6段

监控视频逐帧分析，锁定11时45分贾某推倒被害人的关键画面，并联合多家法医机构进行会诊认定：邵某的椎骨骨折系“瞬间垂直撞击”所致，与贾某的行为存在直接因果关系。随即，淅川县检察院通过向公安机关发送《补充移送起诉书》，对贾某进行追诉。

“监控记录行为，法医解读结果，两者结合才能构建完整证据链。”淅川县检察院代检察长马婉珍说，此案突破传统“谁动手谁担责”的粗放判断，通过技术手段精确关联“行为—损伤—后果”，推动司法办案从“经验判断”迈向“科学实证”，为每一起案件的公平正义筑牢技术防线。

伊春金林法院以个案引领破群体纠纷治理难题

本报讯 记者张冲 通讯员刘忠宝 陆思源 近日，黑龙江省伊春市金林区人民法院通过“个案引领+类案化解”模式，高效化解一起涉及700多人的共有物分割及抚恤金分配群体纠纷。

近3年来，伊春市某单位相继有300多名职工自然离世，原本应该发放给家属的抚恤金补贴一直拖欠，直至今年7月才启动统一核算并发放。然而去世员工的亲属因抚恤金分配问题产生矛盾纠纷，涉及人数达700多名，关系错综复杂。金林法院院长王振雷说，这类纠纷看似是家庭内部矛盾，实则关系到群众的切身利益，处理不好不仅会加剧亲属间的隔阂，更会让群众对司法公信力产生疑虑。

金林法院不搞“一刀切”式审理，而是从具体诉求出发，先选一户有代表性的家庭作为示范案，法官逐字研究关于继承、共有物分割的规定及事业单位抚恤金发放政策，多次上门调解，开庭梳理，把每个人该得多少、依据是什么讲得明明白白，拿出了让各方心服的分配方案。

有了示范案例，法院紧接着为其他家属逐户解读标准、算清份额，用通俗语言把法律条文转化为“家常理”。家属们看到公平有据可依，纷纷放下争执，很快达成调解协议。最终，所有抚恤金都依法及时发放到家属手中，既解除了群众的燃眉之急，也让逝者家属感受到司法的温度。

昌邑下营镇月月学纪法筑牢干部思想防线

本报讯 记者李娜 今年以来，山东省昌邑市下营镇纪委创新推出“学纪法小课 做规矩干部”专题学习活动，将每月固定开展纪法教育作为核心抓手，锻造“知敬畏、存戒惧、守底线”的干部素质，为镇域经济社会发展营造风清气正的政治生态和可靠的干事环境。

下营镇明确每月最后一周周五下午为专题学习时间，学习范围覆盖镇、村(社区)、镇属部门。今年以来，全镇干部参与率始终保持在97%以上，同时每月还结合上级部署、全镇重点工作和作风苗头问题确定主题，让纪法学习始终“围着工作转、盯着问题改”。

下营镇创新“看、析、学”三维联动模式，层层递进引导干部把纪法要求内化于心、外化于行。精选周边县市查处的基层违纪“小微案例”，如村干部虚报冒领补贴、镇干部“吃拿卡要”等，在观看短片后开展分组讨论。邀请市纪委监委骨干、法律顾问等组成“剖析专班”，重点讲清思想滑坡过程、纪法边界界定和后果影响分析“三个逻辑”。

□ 本报记者 刘中全
□ 本报通讯员 初 悦

近日，在吉林省长春市一处安静的居民小区内，一阵轻柔却坚定的敲门声打破了午后的宁静。随着房门缓缓开启，一场承载着长春市朝阳区人民检察院司法关怀的回访拉开序幕。

此次回访的对象是曾经历刑事案件创伤、接受过司法救助的未成年被害人小丽(化名)。

“孩子最近晚上睡得安稳吗?”“在学校和同学相处有没有遇到难题?”“新学期的课本都准备齐了吗?”……检察官的问候细致入微。

在小丽案件办理过程中，朝阳区检察院不仅严厉打击犯罪，还第一时间开启司法救助“绿色通道”，承办检察官迅速对接控告申诉检察部，协同开展救助需求评估，及时为小丽申请到司法救助金，缓解了其家庭的经济困境。对小丽一家而言，这并非一次简单的探访，而是检察机关持续守护的延续。检察官向小丽赠送了书包、文具等慰问品，并鼓励她树立信心、积极面对生活。

近年来，朝阳区检察院未成年人检察部与控告申诉检察部紧密协作，构筑“救助需求评估—线索移送—多元帮扶—跟踪回访”工作机制：案件受理之初即同步开展被害人家庭经济状况、心理状态、成长需求评估；审理过程中及时移送内部法律监督线索，确保救助程序无缝衔接；案件办结后，联合专业心理咨询机构为未成年被害人提供持续心理干预，链接社区、学校资源助力其融入社会。截至目前，朝阳区检察院已累计为10余名未成年被害人申请发放司法救助金10万余元，切实为困境家庭纾困解难，真正实现“办理一案、救助一人、温暖一户”。

“回访从不是保护的终点，而是长效守护的新起点。”朝阳区检察院未成年人检察部主任马丽说。

如今，“司法救助+心理疏导+社会支持”已成为朝阳区检察院未检工作的固定模式，司法保护的触角已然延伸至未成年被害人的身心康复、学业帮扶、家庭支持等各个环节。针对部分被害人家庭存在的监护缺失问题，检察官还会同步开展家庭教育指导，帮助家长掌握科学沟通技巧，修复亲子关系，着力打造“法律有温度、保护无死角”的未成年人司法保护闭环。

“孩子的事，再小也是天大的事；守护未成年人，就是守护国家的未来、民族的希望。”谈及未来工作，马丽语气坚定。

朝阳区检察院将继续深化“阳光蓓蕾·法润蓓蕾成长营”品牌建设，进一步整合检察内部力量与社会资源，拓展救助渠道，完善服务体系，让每一朵“蓓蕾”都能在法治阳光下健康成长、快乐绽放。

