



# 群众需求在哪里 服务就延伸到哪里

## 山东寿光检察“领导包案+检调对接”推动矛盾纠纷化解

□ 本报记者 李娜 □ 本报通讯员 苏跃建

2025年以来,山东省寿光市人民检察院持续深化“领导包案+检调对接”机制,院领导带头办理疑难复杂信访案件,将调解贯穿办案全过程,实现矛盾纠纷源头化解、实质性化解,不断提升人民群众的司法获得感和满意度。

### “头雁引领”纾民困

近年来,寿光市检察院坚持和发展新时代“枫桥经验”,把综治中心作为检察高质量履职的新阵地,将院领导接访融入综治中心规范化建设,实行“定期接访+预约接访+随机接访”相结合的模式。检察长每月固定驻点综治中心接访,院领导每天轮流到12309检察服务中心接访,形成了“群众需求在哪里,检察服务就延伸到哪里”的工作格局。该院在综治中心设立“检察工作室”,实行“窗口前移、力量下沉”,不仅实现了物理空间的融合,更通过“定人、定时、定责”的“三定”机制,确保群众“找得到人、办得成事”。

### “三听三谈”促和解

“三听三谈”工作法是寿光市检察院在信访工作中总结出的调解方法,即“听诉求谈事实、听诉求谈道理、听诉求谈法律”。承办检察官以唠家常的方式详细了解信访当事人的诉求目的,促使信访当事人保持情绪稳定,检察官主动约访、接谈信访人,详细了解实际情况,把握真实诉求,提出切实可行的解决办法,同时耐心释法说理,分析矛盾纠纷成因,引导当事人通过法律途径解决问题,并跟进提供法律咨询等服务。

“三听三谈”工作法将情、理、法融为一体,在充分沟通的基础上为案件成功化解奠定基础。”寿

光市检察院第五检察部主任王冰说。今年3月11日,在办理一起因邻里纠纷引发的故意伤害案件中,王冰运用“三听三谈”工作法,多次与双方当事人唠家常,听诉求、讲法律,逐步化解双方多年积怨,最终促成双方达成刑事和解,实现案结事了人和。

为提升“三听三谈”工作法运用实效,寿光市检察院定期组织控申、刑检等部门检察官开展专题培训,邀请经验丰富的调解员、信访工作者授课,围绕沟通技巧、情绪疏导等内容进行案例教学和经验分享。同时,建立信访工作交流机制,每月召开信访工作研判会,选取典型案例复盘分析,总结调解经验,推动“三听三谈”工作法在各业务条线深化应用。

### “双轨调解”提质效

寿光市检察院建立“专业+听证”双轨调解模式。一方面,组建专业化调解智库,邀请人大代表、退休检察官、资深律师、行业代表等人员参与,对符合“检调对接”条件的案件,按照“案情评估—专家匹配—联席会商”三步流程,精准导入调解程序,提升专业释法与矛盾化解能力。另一方面,依

托检察听证,通过现场还原案件事实、逐项解读法律法规,并以邀请听证员独立评议、引入第三方力量监督等方式,增强调解过程的透明度与公信力。

针对医疗、劳动、住房等领域常见纠纷实行分类管理,确保调解力量专业对口、因人配案。承办检察官首先对案件事实、争议焦点及调解可行性进行综合评估,再根据案件类型从专家库中精准选配合适领域调解员,最后组织召开联席会商,共同研究制定个性化调解方案。在具体调解过程中,调解员运用专业知识,悉心倾听群众诉求,耐心做好沟通疏导,确保调解工作既依法依规,又贴近实际,切实提升矛盾化解质效。

对案情复杂、争议较大或当事人对立情绪强烈的案件,及时启动听证程序。依托检察听证,邀请人大代表、人民监督员等第三方力量参与,通过证据展示等方式,全面还原案件事实,逐项回应当事人疑问。听证过程中,承办检察官围绕事实认定与法律适用深入释法说理,听证员从情理、法角度帮助当事人理性看待纠纷,合理表达诉求,依法引导当事人弥合分歧,最大限度促成和解。

# 群众有困难,我们必须上

## 青海公安用一件件暖心事勾勒出最美「警」色

□ 本报记者 徐鹏

寒风细雨中,青海省西宁市大通回族土族自治县公安局交警大队辅警李勇、马平臻熟练地为受困群众更换轮胎,确保车辆安全行驶。

风雪交加的茶歇公路,一名游客驾车时突发故障抛锚,海拔藏族自治州祁连县公安局执勤派出所辅警迅速出动,顶着风雪深夜救援。

“群众有困难,我们必须上!”连日来,青海广大民警辅警在群众最需要的时刻挺身而出,用一件件暖心事勾勒出高原最美“警”色。他们用行动诠释着“人民公安为人民”的铮铮誓言。

### 保安

4月22日清晨,细雨霏霏,寒意裹挟着湿气扑面而来。李勇、马平臻早早来到福园路十字“护学岗”,守护孩子们的上学路。

7时许,正值送学高峰,车流人流交织,李勇敏锐地发现一辆缓慢行驶的私家车左前轮明显瘪瘪,已然爆胎,驾驶员却毫无察觉。“您的车左前轮爆胎了,这样开太危险了!”李勇立即上前示意靠边停车。驾驶员王女士惊慌失措,却一脸愁容:“我完全没感觉到!这下可怎么办,我又不会换备胎……”

“您别着急,我们帮您换!”李勇一边安抚,一边从后备箱取出备胎和千斤顶。马平臻熟练地在车后设置好警示三角牌,做好安全防护。他们俯身撑起车身,拧松螺栓,卸下破损轮胎,再合力将备胎安装到位。十几分钟后,备胎稳稳换好,两人双手沾满泥污,脸上却露出欣慰的笑容。“太感谢了!要不是你们,我真不知道该怎么办!”王女士事后专门致电表达谢意。李勇说:“换轮胎虽是小事,但群众的安全是大事。穿上这身警服,守护平安就是我们的职责。”

### 扑火情

“真的非常感谢你们,要不是你们紧急赶来,我的家就保不住了……”4月23日,在海东互助土族自治县哈拉直沟乡魏家堡村村民张某某家中,张某某眼含热泪,紧紧

握住民警的手不愿松开。

当日13时许,哈拉直沟派出所接到互助县公安局110指挥中心指令:辖区魏家堡一村民家中突发火灾,火势凶猛,请求处置。

接警后,哈拉直沟派出所教导员郭良立即带领值班民警奔赴现场。此时,明火在屋内持续燃烧,现场情况十分危急。“现场很危险,大家不要围观,请迅速撤离到安全地带!”在快速确认房屋内无人员被困后,郭良和战友大声呼喊疏散周边群众,一边迅速在火场外围拉起警戒带。

与此同时,民警利用现场的自来水管、水桶等工具,从不同位置朝屋内着火点喷水,全力压制火势蔓延。在民警带动下,周边的热心群众也纷纷加入灭火队伍。警民联手,经过半个多小时的紧张扑救,现场明火被彻底扑灭。

火情处置完毕,民警并未立即撤离现场,而是对火场内部及周边区域进行全面、细致的隐患排查,彻底消除复燃与二次事故隐患。

由于处置得当,本次火灾未出现人员伤亡和重大财产损失。

### 护民安

4月12日7时02分,刚蒙蒙亮,海拔4500多米的唐古拉山镇,寒气逼人。海西蒙古族藏族自治州格尔木市公安局唐古拉山派出所接指挥中心指令:茫茫河滩酒店内,一名货车司机突发高原反应,急需救助。

警情就是命令,时间就是生命。值班民警马祥、角加、国永剑闻令而动,迅速携带简易急救物品驱车直奔现场。到达时,货车司机视师傅面色苍白、呼吸急促,因长途奔波,疲劳驾驶,加之当地氧气稀薄,已出现头晕乏力、胸闷气短、行动困难等症状,独自一人无法就医。

“别担心,我们来了。”民警一边安抚,一边仔细查看视师傅身体状况,确认无紧急并发症后,小心翼翼将他搀扶上警车,直奔茫茫河滩卫生院。吸氧、补液、检查……民警全程陪同,协助医护人员治疗。经过规范处置,视师傅缺氧症状明显改善,然而,其身体仍需静养,不宜继续驾车。民警征得他同意后,决定协助其返乡休整。

治疗结束后,民警贴心帮视师傅整理随身物品,一路护送他前往火车站。视师傅连连道谢:“要不是你们来得快,我真不知道会怎么样!”从凌晨接警到护送上车,这场跨越12小时的救助没有轰轰烈烈,却足够温暖。

### 急救援

3月17日深夜,海拔藏族自治州祁连县境内风雪交加,气温骤降至零下十几度。祁连县公安局执勤派出所接到一通紧急求助电话:茶歇公路雪山路段,一名外地游客独自驾车突发故障,被困深山,孤立无援。

接警后,值班民警一边通过电话远程安抚游客情绪,一边迅速携带防寒物资、救援工具,顶着风雪驱车奔赴现场。山路崎岖,积雪深厚,能见度极低,警车在黑暗中艰难前行。

抵达后,民警发现游客冻得瑟瑟发抖,车辆因故障无法启动。他们二话不说,徒手清理车底积雪,趴在车上排查故障,经过近1个小时的紧急处置,终于将车辆修好。

随后,民警全程护送这名游客安全到达宾馆。4月17日,这名游客专程寄来锦旗和手写感谢信:“风雪夜里的那一束警灯,是我见过的最温暖的光。感谢祁连公安,给了我身在异乡最大的安全感。”

从海拔2000多米的河滩谷地到4500多米的唐古拉山,青海公安民警辅警用沾满泥土的双手,风雪中逆行的身影,高原上争分夺秒的驰援,在群众最需要的时刻送上一份直抵人心的温暖与力量。



近日,重庆市第五中级人民法院与巴南区人民法院干警走进地处长江南岸的麻柳嘴镇八角村,开展长江生态环境保护普法宣传活动。活动现场,法院干警结合具体案例,向村民讲解禁渔、排污等生态环境保护法律法规。图为在八角村党群服务中心广场,法院干警向村民普及生态环境保护法律知识。

本报记者 战海峰 本报通讯员 尚博 摄

# 法庭上的“拼装实验”

## 天津北辰法院用看得见摸得着的方式化解纠纷

□ 本报记者 范瑞恒

装修师傅手中的几块模板快速组装成型,抽屉顺势滑入定制橱柜的轨道——那一刻,王女士的质疑彻底消散。

这一幕并非发生在建材市场,而是天津市北辰区人民法院的庭审现场。

在这里因橱柜定制引发的承揽合同纠纷中,王女士为装修新房与某橱柜公司签订了定制合同。前期沟通后,该公司工作人员上门测量并出具详细设计图纸。

由于对产品有特定需求,王女士计划自行购买内部抽屉,便将这一想法及意向向橱柜的尺寸图明确告知对方,某橱柜公司查看后确认抽屉可顺利安装。得到肯定答复后,王女士按照自己理解的尺寸购置了抽屉。

然而在安装前夕,王女士仔细研究抽屉安装说明后发现,其购买的橱柜尺寸与设计图存在出入,认为某橱柜公司制作的橱柜尺寸不合格,导致

自购抽屉无法安装。尽管橱柜公司多次解释预留空间足以容纳抽屉,但王女士始终不相信,还明确拒绝对方上门安装的要求,双方沟通陷入僵局。

随后,王女士将某橱柜公司诉至北辰区人民法院,要求退还全部预付款。

案件受理后,北辰区法院民二庭法官曹作敏发现双方分歧严重,沟通意愿低:王女士坚持认为“橱柜尺寸肯定不合格,公司未按合同加工,严重耽误工期”;而某橱柜公司负责人则表示“产品严格按照合同制作,王女士是借机拖欠尾款”。

一边是装修工期紧迫,一边是已投入的生产成本,如何平衡权益、实质性化解矛盾,成为案件的核心问题。

曹作敏梳理事实后意识到,争议关键在于定制橱柜与原告自购抽屉是否适配,于是提出当庭进行“拼装实验”。

经沟通,双方均同意携带抽屉和橱柜板材,在法庭见证下完成“拼装实验”。

3月11日庭审当天,某橱柜公司工作人员熟练

拼装板材,精准预留安装空间,王女士亲手将自购抽屉放上滑轨轻轻推入,抽屉严丝合缝,推拉顺畅,尺寸分毫不差。看到结果,王女士此前的疑虑与不满烟消云散。

曹作敏趁热打铁释法明理,兼顾原告的工期需求与被告的经营实际,引导双方换位思考、互谅互让。在法官耐心沟通下,双方心结彻底解开,同意继续履行合同。

“王女士提交了撤诉申请,橱柜公司上门完成后续工作,装修得以顺利推进。”曹作敏介绍说。一次现场实验打破了双方隔阂,法官的耐心引导重构了信任——这是北辰区人民法院做实矛盾纠纷化解的生动实践。

“面对‘小案’,我们不满于‘一判了之’,而是带着为群众办实事的初心,用看得见、摸得着的方式查清事实,解开双方心结,实现高效、低成本解纷。”北辰区法院民二庭庭长陈达表示,未来将不断创新多元解纷方式,通过现场实验、实地勘察等务实举措,让公平正义可感可触,让司法温度直抵群众心间。

## 辽宁绥中公安探索群防群治新路径

# 推进“瑞安义警”规范化建设织密平安网

□ 本报记者 韩宇

近年来,面对基层警力有限、治理任务繁重、群众需求多元等现实挑战,辽宁省葫芦岛市绥中县公安局坚持“以改革破难题,以创新求突破”,主动探索群防群治新路径。

2023年12月,绥中县公安局在辖区机场派出所先行先试,创新组建“瑞安义警”队伍,广泛发动辖区内有社会责任感、自愿从事治安服务的各方力量,构建起“警民协同、多元参与、共建共享”的社会治安综合治理新模式。

两年多来,“瑞安义警”队伍不断发展壮大,累计志愿服务时长超过5400个小时,协助民警解决群众求助78件,上报各类有价值线索300余条,有效提升了社区警务质效和治理水平。

### 汇聚民力

“随着经济社会快速发展,复杂的社区事务和多样化的群众诉求给警务工作带来了较大压力,专业警力在巡逻防控、隐患排查、矛盾调解、法治宣传等基础工作中,需要协同多方力量,凝聚共治合力,拓宽服务维度,让基层警务工作更精准。”绥中县公安局机场派出所所长陈金良说。

针对这些实际问题,绥中县公安局深入基层调研,广泛听取群众意见,精准把握治理痛点,推动群防群治工作创新升级。“我们把群众满意作为改革出发点,以职责清单化、管理规范化、培训常态化、联动高效化、激励

长效化为目标,推动社会力量与社区警务深度融合。”绥中县公安局政工室主任韩涛介绍。

在明确改革方向和建设路径后,绥中县公安局以机场派出所为试点,精心组织、稳步推进“瑞安义警”队伍建设,重点吸纳退休党员、律师、网格员、爱心人士、退役军人等群众基础好、责任心强的人员加入。

通过健全章程,明确职责、规范流程,“瑞安义警”逐步实现制度化、规范化运行。目前,义警队伍已发展志愿者500余人,成为助力平安建设的一支重要辅助力量。

### 规范管理

为推动义警从“简单参与”向“深度融合”转变,绥中县公安局结合社会治安综合治理工作实际,构建起一套务实高效的运行体系,让义警真正成为公安机关的“千里眼”“顺风耳”和“好帮手”。在职责定位上,明确义警承担巡逻防控、隐患排查、矛盾调解、法治宣传、信息收集、应急救援、护校安园、服务群众八大类辅助警务工作,做到边界清晰、任务明确。

在管理模式上,实行“县公安局主导、派出所主抓、社区民警具体指导”三级管理,通过线上发布任务、志愿者自主报名、服务时长记录、工作成效反馈等方式,实现灵活参与与规范管理相统一。同时,坚持常态化开展实务培训,提升义警能力。

“我们突出联动高效,以社区警务室为纽带,建立义警与民警、网格员、物业人员、行业场所经营者快速联动机制,形成发现、上报、处置、反馈的工作闭环。义

警在日常巡逻和走访中及时发现、上报信息,民警快速响应、精准处置,切实把风险隐患化解在萌芽状态、解决在基层。”绥中县公安局政委周同南介绍说。

依托这套运行体系,机场派出所成功化解矛盾纠纷82起,帮助找回走失老人18人次。

### 警民共治

经过两年多的实践运行,“瑞安义警”从一支新生力量成长为社会治安综合治理的重要支撑,推动“公安单向发力”转向“警民携手共治”,实现了治理增效、群众满意的良好效果。

义警常态化开展巡逻防控、护校安园、隐患排查等工作,有效填补治安盲点,提升街面见警率和管事率,群众安全感持续提升,凭借人熟、地熟、情况熟的优势,义警主动参与矛盾纠纷化解,两年多来,辖区矛盾纠纷调处率同比上升20%。

在法治宣传方面,义警深入公园、广场、企事业单位、集贸市场开展反诈和普法宣传,切实提升群众防范意识。在义警共同参与下,辖区2025年电信网络诈骗案件同比下降49%,有效守护了群众财产安全。

“义警来自群众、服务群众,进一步拉近了警民距离,增进了群众对公安工作的理解与支持,让警民关系更加和谐融洽。”绥中县公安局局长吴旭介绍说,下一步,绥中县公安局将持续深化“瑞安义警”队伍建设,不断完善机制,强化保障,拓展功能,推动警民共治走深走实。

□ 本报记者 赵红旗 □ 本报通讯员 陈思思

在河南省商城县人民法院,一提起执行局长官陈洋,干警们纷纷竖起大拇指说:“敢于担当,一心为民。”而陈洋则说:“办案不是机械走流程,而是要把人心焐热,把疙瘩解开。”

近年来,陈洋两次荣立个人三等功,2025年被河南省高级人民法院授予“河南省法院系统先进工作者”称号。

“陈法官身上有人情味,他提出的调解方案我接受。”申请执行人王某说。

2026年年初,陈洋在办理一起借款纠纷执行案件时发现,申请人王某和被执行人张某同在杭州某工地务工,又是同乡,张某借了王某1.5万元没有还上,因还款问题,两人闹起矛盾,王某把张某起诉到法院,判决生效后,王某申请执行强制执行。在执行过程中,陈洋通过查询,发现张某名下无可供执行财产,虽经多次督促催要,张某只凑到5000块钱。

陈洋通过电话向远在杭州的王某反馈了执行情况。王某说:“我知道他没钱,但他的态度太差,我咽不下这口气。”陈洋听后明白了缘由,他随后拨通张某的电话说:“王某借给你钱是情义,你能不能还上得有个话,怎么还、什么时候能还完,你要有个说法。”在陈洋的释法说理下,张某出具了还款计划,并向王某打电话表示歉意。最终双方达成执行和解。

在外地农民工李某申请强制执行本地某建筑劳务公司赔偿款一案中,某建筑劳务公司陷入财务困境,一时难以全额支付赔偿款,而受伤的李某急需钱款治疗。在陈洋看来,执行工作不仅要有力度,更要有精度和温度,既要让合法权益得到兑现,也要让困境中的企业有机会重返正轨。这才是以高质量司法服务保障高质量发展的生动体现。

陈洋主动找到李某家属说:“公司的现状你们也清楚,但你们的合法权益,我们会依法保障,我们想办法先解决眼下的问题。”随后,他与某建筑劳务公司负责人深入沟通,促成双方达成“分期履行”的和解方案:“公司想方设法挤出部分款项,立即支付给李某,以解其燃眉之急;法院则暂时保留部分强制措施,允许公司继续经营,以时间换空间。”半年后,某建筑劳务公司经营状况出现好转,陈洋第一时间督促其将剩余案款全部履行完毕。

案件执结后,李某远在外地的女儿发信息向法院表示感谢,还特意寄来一面锦旗。某建筑劳务公司负责人也说:“感谢法院的理解和耐心,给了我们缓冲的机会,公司终于挺过来了。”

陈洋常说:“法律不断更新,我们执行人员的脑子也得常新。”他每日坚持理论学习,研读典型案例。正是这股持续“充电”的劲头,助力他连续两年执行质效稳居全院第一。

陈洋的办公室墙上挂满了锦旗。据了解,近4年来,陈洋办结1000余件执行案件,他常说:“执行工作不是冷冰冰的,更不是硬碰硬,而是有温度的。我愿做一名有温度的执行干警。当我看到农民工拿到血汗钱,被执行企业重新运转起来,那些熬过的夜,跑的路,就都值了。”

# 办案是要把人心焐热把疙瘩解开

河南商城县法院执行局长官陈洋