精准服务解开群众“心头疙瘩”

西宁市司法局“望闻问切”四步法化纠纷护平安

□ 本报记者 徐鹏

近年来，青海省西宁市司法局深耕新时代“枫桥经验”，聚力打造“一站式”矛盾纠纷调解中心，把“望闻问切”四步法融入矛盾纠纷调解全过程，察情绪、听诉求、核事实、找病根，法理情并重，把矛盾纠纷化解在萌芽、解决在基层，用一次次温情调解守护万家安宁。

“望闻问切”四步法如同“问诊治病”，成为基层调解员化解纠纷的“制胜法宝”。“望”即察言观色，稳住当事人情绪；“闻”即静心倾听，让群众把委屈、诉求说透；“问”即多方核实，查清事件来龙去脉；“切”即找准“病根”，对症下药拿出调解方案。这套接地气、有温度、可落地的工作方法，帮助调解员成功破解多起疑难复杂纠纷，让基层矛盾纠纷化解更高效、更暖心。

市民高某与某汽车租赁公司的押金纠纷，正是“望闻问切”四步法高效解纷的缩影。

此前，高某因出行需求租赁车辆，租期届满后归还车辆，不料租赁公司以车身存在划痕、租赁期间产生交通违法记录为由，拟从5000元押金中扣除2800元费用，高某对此不予认可。双方多次沟通协商未果。

接到调解申请后，西宁市“一站式”矛盾纠纷调解中心调解员按照“望闻问切”四步法精准调处。首先“望”情态，调解员采取“背靠背”的方式安抚双方情绪；随后耐心“闻”，让双方完整讲述事情经过，记录核心诉求；接着细致“问”，逐项核实证据，要求租车公司出示车辆交接照片、交通违法记录、维修报价单等，厘清责任归属；最后精准“切”，找准矛盾根源，即双方没有签订规范书面租赁合同，权责约定模糊。

通过上述四步，找准问题症结后，调解员开出“药方”：向高某讲解民法典中有关租赁合同的法律条款，明确告知其租赁期间产生的交通违法责任；同时，耐心劝导租赁公司，依法诚信经营，维护企业口碑与信誉。

经过多轮沟通协商，双方达成一致：高某承担租赁期间交通违法罚款800元，租赁公司退还剩余押金4200元，纠纷圆满化解。

在基层调解的日常工作中，除了这类商事合同纠纷，占比更高、更考验情理法融合能力的，是直接关系老年群体基本权益的赡养类家事矛盾。

某社区高龄老人戴某某面临无人赡养的困境，3名子女因养老开支、医疗费用、照料时长等问题互相推诿。西宁市“一站式”矛盾纠纷调解中心排查发现戴某某家事矛盾后，调解员运用“望闻问切”四步法展开调解：细致观察老人与其子女状态，安抚各方情绪；耐心倾听3名子女的难处与顾虑，了解各方诉求与矛盾分歧点；主动走访社区、邻里核实老人养老现状，摸清矛盾来龙去脉；找准纠纷核心焦点。

调解过程中，调解员一边普及老年人权益保障法相关知识，一边结合亲情伦理耐心劝导，结合老人身体状况、子女经济条件与居住情况，量身定制赡养方案，明确3名子女轮流照料老人的时间及医疗费用、生活费分摊标准。最终，3名子女放下分歧，当场签订赡养调解协议。

《法治日报》记者从西宁市司法局了解到，今年1月至10月，全市人民调解组织开展矛盾纠纷排查46970次，受理各类矛盾纠纷13714件，成功化解13045件，调解成功率达95%。

“人民调解没有轰轰烈烈的壮举，却于细微之处推动社会和谐，用点滴实干筑牢民生平安防线。”西宁市司法局副局长高根顺说，下一步，该局将深耕“望闻问切”四步法，以精准服务解开群众“心头疙瘩”，守护万家平安、增进民生福祉。

江西浮梁法院深化干警下沉帮联机制

以实干担当守护一方平安

□ 本报记者 周孝清
□ 本报通讯员 龙浩然

一场洪水冲毁了河滩上的地界标识，也冲散了两家人的和气。在江西省浮梁县瑶里镇寺前村，村民詹某和吴某为几垄菜地争得面红耳赤，村干部上门调解无果。

转机出现在浮梁县人民法院下沉干警张锵钟到来之后。张锵钟把两家人请到争议菜地边，蹲下身子，抓起一把泥土说：“地界冲没了，但乡情不能冲没了。”经过他几轮“背靠背”疏导、“面对面”协商，这起纠纷画上了句号。

在浮梁，这样带着泥土气息的纠纷化解并非个例。今年以来，浮梁法院坚持和发展新时代“枫桥经验”，以矛盾纠纷大排查大化解专项行动为抓手，组建4个下沉帮联工作组，推动调解力量下沉、调解关口前移，累计走访群众18929户，排查矛盾纠纷182件，成功化解178件，化解率达97.8%。

下沉一线

“稻田再没水，今年就白干了。”近日，在浮梁县臧湾乡仓下村的田埂上，两名农户因灌溉引水起了争执。农田改造后原有引水渠道弃用，下游稻田灌溉引水必须经过油茶地，而油茶地农户却不同意，导致下游稻田灌溉受阻。

浮梁法院下沉干警杨彪第一时间赶到田间，一边讲清楚农田灌溉相关法律法规知识，一边劝双方换位思考。几轮疏导下来，双方达成一致，清流淌进稻田。

这正是浮梁法院矛盾纠纷排查化解“一线工作法”的生动缩影。据了解，该院下沉帮联工作组坚持“户户进、人人访”，每到一村先与村“两委”碰头，摸清矛盾底数，再逐户上门排查。工作组对排查出的纠纷逐件登记造册，明确责任人和化解时限，做到“发现一件、介入一件、销号一件”。法院干警的脚步遍布田间地头、村组社区，对事实清楚、争议不大的矛盾当场调处、及时化解。

这轮“地毯式”排查不仅梳理出邻里田界、山林权属等矛盾纠纷，还发现公共安全隐患19处，切实筑牢乡村治理的平安防线。

就地解纷

在浮梁县兴田乡程家山村，一起林权纠纷牵动着一家人的心。当事人年逾八旬、行动不便，下沉帮联工作组便联动县、乡、村三级力量，协调林业部门工作人员携带专业设备进山，精准测算林地面积，厘清权属边界。勘界完成后，浮梁法院干警林美剑专程上门，把勘界结果送到老人手中，并逐条解读政策、解答疑问。

据了解，浮梁法院将“就地化解”理念从田间地头延伸到企业车间，把司法服务送到市场主体最需要的地方。辖区两家企业因矿山承包结算产生争议，导致矿山停产、企业经营陷入困境。下沉干警谢梓文组织双方逐笔对账、厘清权责，先后多次上门与企业负责人沟通，把法律账、经济账、信誉账一笔笔算清楚，消除双方顾虑。最终，双方达成和解，企业恢复生产。

今年以来，浮梁法院共受理涉企案件1610件，审结1471件，涉企纠纷平均审理天数压缩至52天，比去年同期缩短45%。这背后，正是“就地化解”跑出的司法“加速度”。

联动共治

浮梁县瑶里镇两名村民因门前通道通行、晾晒场地搭建问题结下梁子，多轮调解未果。

下沉干警朱志超了解情况后，联动综治中心、派出所、司法所、村委会开展联合调解。调解员逐条释明民法典中相邻关系的相关规定，逐一推敲通行安全、场地搭建的解决方案。近5个小时后，双方自愿签下调解协议。

这起纠纷的化解，是“法院+综治”联动机制发挥作用的注脚。浮梁法院建立乡镇常态化联络机制，每个乡镇明确1名法院联络人，与乡镇政法委员、综治中心工作人员保持日常对接，做到“平时常联系、遇事快响应”；对涉及乡镇的案件，第一时间与属地党委、政府沟通，联合开展诉前化解；对难以化解的复杂纠纷，建立专门台账持续跟进，实行“一案一策”动态管理，做到“问题不解决不销号，群众不满意不放手”。今年以来，该院累计回访案件当事人663人，对当事人反馈不满意的案件逐案分析、分类整改、限时销号。

“我们将持续深化干警下沉帮联机制，常态化开展矛盾排查、法治宣传、便民服务，聚焦群众反映的操心事、烦心事、揪心事，以司法实干担当守护一方平安。”浮梁法院党组副书记吴娅喜说。

青年干警化身普法“轻骑兵”

吉林通化县检察院擦亮“青语赓红”特色普法品牌

□ 本报记者 刘中全
□ 本报通讯员 于 航

吉林省通化县红色底蕴深厚，革命旧址遍布城乡。通化县人民检察院立足本土红色资源，组建青年普法志愿者队伍，精心打造“青语赓红”特色普法品牌，让法治理念浸润乡土、扎根基层。

“红色是通化县最厚重的底色，青年是检察普法最鲜活的力量。我们在红色遗址上开设普法课堂，让青年干警化身普法‘轻骑兵’，在讲好革命故事的同时传播法治声音，让红色传承与法治宣讲同频共振，以检察履职助力基层治理提质增效。”近日，通化县检察院检察长吕全红接受《法治日报》记者采访时说。

近年来，通化县检察院常态化组织青年普法志愿者走进机关、校园、企业、社区、乡村，宣讲宪法以及与群众生产生活密切相关的法律法规。

每逢宪法宣传周，通化县检察院都会开展“重走红色足迹 践行宪法精神”主题活动，把法治课堂“搬”进村史馆、红色文化广场、革命遗址，循着革命历史脉络解读宪法精神。

针对老岭隧道战斗遗址、杜光华将军牺牲地等园区年久失修的问题，该院通过公益诉讼推动地方拨付专项资金完成修缮保护。

“围绕‘长城保护公益行动’，我们联合文旅、教育部门组建法治宣讲团，宣讲文物保护法、《长城保护条例》等。”通化县检察院第二检察部主任杨志伟介绍说，该院依托公益诉讼监督职能，督促相关部门修缮墙体、更换防护围栏、布设法治展板；吸纳“益心为公”志愿者，组建常态化巡护队伍，构建“宣讲+监督+守护”全链条保护模式。

青年干警是“青语赓红”品牌的主力军。通化县检察院将“青年普法志愿者法治文化基层行”纳入年度重点工作，依托12309检察服务中心平台设立法治宣传角，由青年干警轮流坐班，在接待来访群众时同步开展释法说理、诉求引导，努力把矛盾纠纷化解在萌芽。

“我们联动乡镇综治中心、村级新时代文明实践站等力量，把普法阵地延伸至红色遗址、乡镇村屯，做到红色教育与法治宣讲一体化推进。”通化县检察院副检察长任强说，该院积极推行上门听证，把听证现场“搬”到纠纷发生地，并同步开展普法。

通化县检察院推动普法从“大水漫灌”转向“精准滴灌”，把普法嵌入检察办案全流程，针对民生痛点提供精准法治服务。

“我们常态化深入企业开展‘法治体检’，检察干警‘一对一’结对帮扶企业。”通化县检察院检察委员会专职委员孙雪松说。

在一起侵犯企业知识产权案件办理过程中，该院检察干警细致做好权利义务告知，助力企业提起刑事附带民事诉讼，该案获评全省典型案例。

针对乡村农药包装废弃物随意丢弃污染环境的问题，通化县检察院推动建立农药包装有偿回收机制。对于网络餐饮平台“幽灵外卖”乱象，该院研发数字监督模型，督促整改无证经营、经营地址不实等问题36个，目前，该监督模型已在全省检察机关推广应用。

通化县检察院联动媒体平台录制10余期以案释法节目，依托政务新媒体持续发布普法稿件1000余篇，短视频《点击“发送”之后》获评中国互联网辟谣优秀作品，知识产权微电影《法·码》入选最高人民检察院网络正能量精品作品。

吕全红说，未来，通化县检察院将立足四大检察职能，持续完善办案干警随案释法机制，聚焦校园安全、养老反诈、知识产权保护等民生领域，持续擦亮“青语赓红”品牌，面向不同群体开展分众化、订单式普法，以检察蓝守护民生安宁。

全链条司法服务护航法治化营商环境

深圳龙岗区司法助企中心揭牌

□ 本报记者 唐荣

广东省深圳市龙岗区作为深圳产业大区、企业大区，商事主体超100万户，企业总量居全市首位。近年来，龙岗区人民法院立足辖区实际，持续创新司法助企工作机制，精准护航民营经济稳健发展。今年6月，在区委政法委统筹领导下，龙岗区法院推动成立全市首个区级司法助企中心。近日，龙岗区司法助企中心在区企业服务大会上揭牌，标志着全链条、闭环式涉企司法服务体系落地成型。

据悉，龙岗区司法助企中心下设司法助企工作室、涉企纠纷调处中心、企业重整纾困服务中心，区法院、企业服务中心、司法局、工商联为首批成员单位，共同构建“司法主导、行政支撑、部门协同”的工作格局，以全链条精细化司法服务护航一流法治化营商环境建设。

在一起买卖合同纠纷中，某农产品公司拖欠某生物科技公司生猪货款170余万元，双方因违约金金额产生争议，首次调解未能达成一致。龙岗区司法助企中心受理案件后，通过涉企纠纷调处中心精准分流至街道商会开展调解，由龙岗区法院全程指导。办案法官精准厘清法律关系与争议焦点，指导调解员综合考量解纷效率、诉讼成本、履行期限等要素，最终促成双方达成一致协议。随后，龙岗区法院依法对调解协议予以司法确认，促成矛盾纠纷实质性化解。

该案是龙岗区法院“商会调解+司法确认”联动模式的生动实践。龙岗区司法助企中心整合全区11个街道商会以及物流、电子等行业协会的调解力量，联动6个人民法庭及法院驻街道工作站，搭建“纠纷受理—精准分流—先行调解—司法确认/诉讼审理”闭环解纷体系。自成立以来，龙岗区司法助企中心成功化解涉企纠纷2130件，涉案金额483万元。

龙岗区司法助企中心在区综治中心设立专属服务窗口，实行“一口进出、一次告知、限时办结”工作模式，对企业诉求落实“分类分拣、跟踪督办、限时答复”闭环管理。

该中心主动靠前精准服务，定期梳理企业高频诉求，联合区企业服务中心、人社局、街道等，为140余家企业开展“法治体检”、政策解读、普法宣讲等活动。同时，持续下沉产业一线，走进深港澳青年创新创业服务中心、东部人力资源服务产业园、市眼镜行业协会等，常态化开展普法活动，覆盖1000余家企业。

龙岗区司法助企中心企业重整纾困服务中心聚焦困境企业识别评估与纾困帮扶，常态化提供破产咨询、程序指引、重整辅导等服务，推进企业破产与个人破产协同处置，分类施策帮扶优质困境企业、清退低效“僵尸企业”，持续优化法治化营商环境。

“服务保障民营经济高质量发展永远在路上，司法助企、护企优商没有终点，我们将持续精准履职、久久为功。”龙岗区法院党组副书记、副院长王惠奕说。



近日，辽宁省丹东市中级人民法院组织干警走进九纬路银杏大道，开展“法润金秋 ‘杏’好有你”主题普法宣传活动。图为法院干警向群众普及生态环境保护法律知识。

本报记者 韩宇 摄

河北定州“民心检察岗”赋能基层治理

本报讯 记者**葛宁雯** 通讯员**王洋** 为深入践行新时代“枫桥经验”、精准服务乡村治理一线，近日，河北省定州市人民检察院将检察力量嵌入乡村治理末梢，先后在杨家庄乡、大辛庄镇设立“民心检察岗”，通过聘任村党支部书记为特邀检察官助理，选派检察业务骨干担任乡村法治指导员，构建常态化联动机制，精准对接基层矛盾化解与群众法律服务需求。

依托“民心检察岗”阵地，定州市检察院持续拓宽法治服务覆盖面，先后联合大辛庄镇政法干警、执业律师等走进辖区中小学，开展防治校园欺凌、防范电信网络诈骗等专题法治宣讲，织密青少年健康成长法治防护网。宣讲结束后，检察干警下沉一线，聚焦“燕赵山海公益检察”专项监督、民事支持起诉等开展专题普法，面对面答疑释法，将优质法律服务送到群众身边。

定州市检察院将持续深耕“民心检察岗”品牌，统筹推进基层矛盾化解、未成年人司法保护、乡村常态化普法等工作，以高质效检察履职赋能基层治理现代化。

河南遂平法院做优交通事故专业化法庭品牌建设

□ 本报记者 赵红旗
□ 本报通讯员 谢丹凝 李娟

“没想到这么快就拿到了交通事故赔偿款，真是太谢谢你们了。”10月26日，交通事故案件当事人郭某专门打来电话，向河南省遂平县人民法院车站人民法庭庭长吴艳红致谢。

郭某的感受，是遂平县法院精心打造交通事故专业化法庭、高效审判调处交通事故案件的缩影。

今年以来，遂平县法院通过强化品牌建设，积极构建交通事故多元共治解纷网，将离城区较近的车站人民法庭打造成交通事故专业化法庭，联合综治、公安、司法行政等力量高效化解交通事故纠纷，深入开展交通安全法律法规宣传，增强群众交通安全意识。今年以来，遂平县法院道路交通事故类案件受理数量比去年同期下降8.17%，平均审理天数缩短9.91天，自动履行率达91.03%。

交通事故案件具有诉讼主体多、赔偿争议项目多、鉴定比例高、涉案金额高等特点。遂平县法院建立涉交通事故纠纷专业化法庭，以“尽可能一次性解决纠纷”为工作理念，进一步完善多元调解工作机制，融合多方解纷力量，建立接地气、途径多、效率高的立体型交通事故矛盾纠纷多元化解格局，为实质性化解交通事故纠纷夯实治理根基。

在交通事故调解员队伍建设上，遂平县法院打通部门壁垒，汇聚优质调解资源，牵头组建由交警、保险专员、调解骨干及社区代表组成的特色调解人才库，并由车站法庭常态化开展“法治赋能”培训。培训内容聚焦民法典、道路交通安全法等法律法规，由办案法官通过案例解析、模拟调解等方式，全面提升调解人员的法律素养与实务技能。

在平台建设上，遂平县法院以道路交通事故一体化平台为核心载体，深度融合车站法庭与交管部门职能优势，构建全流程、闭环式道路交通事故纠纷化解体系。

在案件办理过程中，交管部门立足事故处置前端，主动开展纠纷排查、责任告知和先行调解引导；法庭聚焦后端司法保障，通过专业法律指导、裁判尺度释明、在线司法确认等方式，为调解工作提供坚实支撑，形成“源头预防、前端化解、诉调对接、高效办结”的纠纷解决“快速通道”，大幅缩短案件处理周期，切实提升交通事故纠纷的化解质效。

“我们主动加强与保险公司的联动，构建‘法庭+保险公司’协同解纷工作格局，引导保险公司靠前提供保险政策支持，加快理赔进度，减轻当事人诉累，真正为群众办实事、办好事。”吴艳红说。

近日，在一起涉及多方受伤的交通事故理赔案中，因两家保险公司赔付比例存在分歧，伤者的合法赔偿权益迟迟无法兑现。车站法庭审判团队迅速组织两家保险公司现场调解，厘清责任、核算赔偿款，成功促成各方达成和解，保险公司当场履行赔付义务，纠纷得以快速圆满化解。

“全院坚持‘办理一案、治理一片’思路，不局限于个案化解，向前延伸治理触角，把司法裁判中提炼的典型案例、风险提示转化为常态化普法内容，切实增强群众的交通安全意识。”遂平县法院院长刘冬说，下一步，该院将做优交通事故专业化法庭品牌建设，把多元解纷、司法便民、源头治理的优势进一步做深做实，让群众在每一起交通事故纠纷的处理中，都能感受到司法的效率与温度。