

武汉东西湖“四心”工作室巧解千千结

□ 本报记者 刘欢 刘志月

湖北省武汉市东西湖区信访局接访中心主任孟喜莲常称自己是“解忧杂货店导购员”。“老百姓把烦恼‘打包’带来，选择相应‘服务’后，会有对应工作人员专门接待。”拥有多年信访工作经验的孟喜莲根据来访群众不同需求，迅速帮其分流到“指定摊位”。

近年来，东西湖区信访局积极推进矛盾纠纷化解“最多跑一地”改革，该局创设的公心、雅心、澄心、民心“四心”工作室，为来访群众提供多元化解矛盾纠纷的新路径。

多方参与

走进明亮宽敞的东西湖区社会矛盾纠纷调处化解中心，8个开放式接待窗口一字排开，为来访群众提供全方位服务。

今年6月，东西湖区社会治理中心建成启用，区信访局整体入驻，并将原群众来访接待中心升级为社会矛盾纠纷调处化解中心，多部门联动，“一站式”接收群众矛盾。

该中心现有12家单位集中常驻，12家单位轮驻，东西湖区信访局还特别设置公益律师入驻的公心工作室、心理咨询师入驻的雅心工作室、退休老干部入驻的澄心工作室，两代表一委员入驻的民心工作室，以及医疗、道路交通事故、婚姻家庭、劳动争议、物业管理纠纷等5个调解室。

丈夫做工期间受伤，公司却未作任何赔偿，陈女士到东西湖区矛调中心寻求帮助。

公心工作室值班律师王康接待陈女士。王康向陈女士释法说理，积极引导其依法维权。在工作室帮助下，陈女士丈夫向法院起诉，并进行伤残等级认定，最

朔州及时解决“三跨三分离”信访

本报讯 记者马超 《法制与新闻》见习记者王泽宇 近年来，山西省朔州市委、市政府积极践行“为民解难”政治责任，特别是今年以来针对信访工作中面临的“三跨三分离”问题，不推不拖、不等不靠，秉持“只要事情发生在朔州，就主动扛起化解矛盾责任，协调推动问题解决”的原则，决不允许以责任归属存疑为借口错过最佳解决时机，导致小事拖大、大事拖炸、矛盾上行，形成现实危害。

“三跨三分离”是指跨地区、跨部门、跨行业 and 人事分离、人户分离、人事户分离。由于矛盾纠纷跨区域、涉及多部门，协调难度大，很多问题难以妥善解决，信访人疲于走访，造成重复上访，越级上访不断发生。

2021年11月，大同籍农民工钟某在朔州某工地工作时不慎坠落摔成重伤，后因巨额治疗费用等问题与施工方产生矛盾。无奈之下，钟某与妻子卜某来到朔州市信访局上访。

这是一起典型的“三跨三分离”信访事项。朔州市信访局党组研究决定向市信访联席会议汇报。朔州市委副书记、政法委书记宋红波鉴于该信访问题和信访人现状的复杂严重性，为推动问题及时有效解决，提议向市委主要领导专题汇报。

朔州市委书记姜四清了解情况后立即批示：“人不分户籍，事不论大小”，只要事情发生在朔州，就有义不容辞的责任，只能扛起来，不可推卸，决不能让“三跨三分离”这种影响政府公信、社会稳定和给受害群众雪上加霜的事情在朔州发生。

按照批示，朔州市成立了工作专班，深入工地调查了解，组织相关部门会商研究。经过先后15次协调，第一次手术费用清欠，第二次手术费用到位。今年7月26日，钟某二次补颅骨手术顺利完成，全家松了口气，信访局工作人员也感到由衷高兴。

据了解，今年以来，朔州市共协调解决3起“三跨三分离”信访事项。

铁力政协委员参与信访接待

本报讯 通讯员罗永欣 冯科文 每月的20日是黑龙江省铁力市政协委员信访接待日。每到这一天，政协委员如期来到信访局接待来访群众，充分发挥政协委员在人民群众中威信高、号召力强的优势，掌握矛盾纠纷隐患，协助当地党委、政府把矛盾化解在基层。据了解，今年以来，已有10名政协委员参与信访接待工作，接待信访群众103人次，组织人民矛盾问题商会会议4次，参与调查处理信访案件10件，助力化解8件。

槐荫六大屏障保护黄河生态

本报讯 记者梁平妮 通讯员黄健 近年来，山东省济南市槐荫区人民法院坚持“生态保护优先、服务绿色发展”的理念，充分发挥审判职能作用，依法审理了一大批相关民事、行政、刑事等案件，通过建立“六大屏障”织密黄河生态保护网，为黄河流域生态保护和高质量发展提供了强有力的司法服务与保障。

成立环境资源西客站法庭，集中审理涉及黄河流域生态环境保护的环境资源案件；建立槐荫黄河生态环境修复基地，探索建立“恢复性司法实践+社会化综合治理”模式；启用黄河保护“车载法庭”，巡回处理沿黄河流域各类矛盾纠纷；引入碳汇补偿机制，保护黄河流域最大千亩银杏林；充分发挥司法建议功能，筑牢济西湿地生态保护屏障；加大涉黄河生态保护的法治宣传力度，营造自觉保护黄河、爱护家园的浓厚氛围。

终和公司达成诉中调解。

据悉，东西湖区于2017年便将值班律师制度引入信访工作，由专业律师在区信访局专门坐班，每日接待信访群众，为其答疑解惑，提供解决诉求的法律依据和正确途径。

“信访不信法的情况正在逐步扭转，不少老百姓十分信任律师的专业性。”孟喜莲说。

鉴于公心工作室的成功经验，5年来，东西湖区信访局陆续成立雅心、澄心、民心工作室，通过多种方式帮助来访群众化解心结。

真心服务

今年成立的民心工作室是“四心”工作室里成立最晚的。

东西湖区第十一届人大代表涂正林积极参与民心工作室接待工作。在他看来，信访部门设立民心工作室，为党代表、人大代表、政协委员密切联系群众、了解和反映群众愿望，要求提供了一个很好的履职平台。

今年以来，涂正林已接待多批因延期交房问题上访的业主。在涂正林等区人大代表建议下，东西湖区成立“保交楼”工作专班，统筹推进辖区商品房延期交付问题，确保顺利交房。

在东西湖区，像涂正林这样热心信访工作的人可不少。

澄心工作室特聘工作人员楚保成曾干过10年街道信访办副主任。退休后，他仍满腔热情投入到信访工作中，把每一位信访人当亲朋乡邻，用老大哥、大兄弟的真心，化解了一批骨头案、钉子案。

陈爹爹的儿子因病去世，单位给予抚恤金，各项补贴、慰问金共130万元。陈爹爹要求将全部款项归其所

有，用于偿还儿生前治疗所欠款项，不给儿媳、孙子一分钱。

老楚对陈爹爹的遭遇深表同情，耐心倾听他的心声，原来，陈爹爹争这笔钱是为给孙子长大留一笔遗产，怕儿媳拿了改嫁后便宜他人。

为做通陈爹爹思想工作，做了一辈子群众工作的老楚带着一瓶酒、几个小菜来到陈爹爹家，与他促膝长谈，彻底为他解开心结。

最终，陈爹爹与儿媳明确抚恤金的分配，并将大部分钱都给了儿媳。

自今年6月运行以来，东西湖区矛调中心共接待信访群众和成功调处化解信访问题284批次1200余人次，新的信访工作格局正逐步形成。

回归生活

工伤致残后，张女士患上严重恐惧症，晚上不敢睡，一闭上眼睛就有活不成的感觉……工伤获赔后，后续医疗费用原单位拒绝核销，张女士来到东西湖区矛调中心。

雅心工作室心理咨询师聊群接待张女士。在聊群的心理辅导下，张女士敞开心扉，生活中的痛楚喷涌而出：母亲去世后，总是沉浸在悲伤中；离婚后，遭家人嫌弃，对现任丈夫不满；伤痛带来的困难，让原本和睦的家庭出现裂痕……

此后，聊群对张女士持续开展情感辅导，婚姻辅导，与信访局工作人员一起到社区协调，专门筹措了一笔慰问款送到她家里，同时通过面询和热线，帮助其夫妻关系解冻。“信访问题解决了，但群众工作不能停，和群众的感情更不能断。”聊群说。

后来，张女士在朋友帮助下开了一家小超市，生活重回正轨。

柯桥公安打造“枫桥式”护企优商样本

□ 本报记者 陈东升 本报通讯员 朱敏锐

产业兴则城市兴，产业强则经济强。为维护好中国轻纺城这张改革开放的“金名片”，助推现代化“国际纺织之都”建设，浙江省绍兴市公安局柯桥区分局把公安工作置于经济社会发展大局之中来推进，从党的二十大精神中汲取力量，突出共建、共治、共享，全力打造“枫桥式”护企优商“柯桥样本”。

当好助力发展“服务员”

“您好，请问您有哪方面的需要……”在绍兴柯桥，企业如有求助帮扶、法律答疑、案件咨询等方面的需求，可就近到中国轻纺城下属23个专业分场地的公安“11087”服务站点寻求帮助，或拨打专属服务热线。

近年来，柯桥公安积极顺应中国轻纺城新业态发展，突出体制、机制、力量“三位一体”，立足“11087·亲清在浙里”为企业服务品牌，深化“企业警官制”，依托分局领导、业务大队、辖区派出所领导和民警四级联动机制，提升服务市场、物流、金融、电商等多主体的能力，全力当好护航发展的“服务员”。今年以来，柯桥公安通过走访收集意见建议500余条，协调解决问题2000余个，开展普法宣讲、法律咨询等服务2300余次。

今年10月，绍兴禾宇石化有限公司因经营内容变更，原用于生产的100枚固定放射源不知该如何处理。

□ 本报记者 邓君 本报通讯员 胡亮

“感谢你们，帮我们追回攒了半辈子的养老钱！”2022年9月，多名老人来到广东省惠州市惠东县司法和信访局，向工作人员表示感谢之情。

据了解，2020年12月，惠东县司法和信访局接到群众反映，辖区内一家名为长者屋公司的养老机构存在拖欠员工工资及收取老人高额预付费无法兑现等问题。

该局接到信访线索后，立即上报县委县政府，并提出妥善化解的意见建议，县委县政府迅速组建起由县领导为组长的风险化解处置领导小组，及时启动“情理法”矛盾纠纷化解机制，依法化解“长者屋”事件，保障群众生命财产安全。

“现在首要的问题是什么？是保障老人们的生活，解开老人们的心结。”在该县长者屋涉稳涉访风险化解处置领导小组工作会议上，主持会议的负责同志说。会后，该县立即成立专业法律服务团队，从老人心理需求入手，从维护他们合法权益的角度出发，为他们提供精准法律服务。同时，充分发挥普法志愿者和社工的主

动性，开展“一对一”关爱服务，缓解老人们的情绪。

此外，该局还积极联合县民政局，县长者服务中心、县卫健局等部门组建长者屋进驻工作专班，开展长者屋内部的安全防控、医疗护理、生活照料等工作，制定长者应急分流安置方案，引导分流在院老人。

从2021年3月开始采取临时性保障措施以来，该县多方筹措资金用于临时性垫付养老机构基本运转的费用，保障已入住老人的生命健康安全。截至2022年6月，已经垫付员工工资约451.54万元。

“该事件的难点之一是让一直在境外的公司实际负责人配合我们的工作。”一名负责调处的工作人员说。据了解，长者屋公司于2015年8月在惠东县登记成立，法定代表人林某荣，但实际控制人林某雄持有外国国籍，长期旅居境外。

为解决这个问题，该局果断采取“审前处置”方式，组建专业团队详细梳理长者屋系列公司之间的法律关系，对长者屋系列公司的实际控制人进行背景调查，并采用视频会议、电话会议等方式与其进行沟通与释法。经过多次的沟通，林某雄态度从一开始的不配合转变为积极配合。

肃州新型农村特色法庭便农惠农更助农

□ 本报记者 赵志锋

“辛苦了，你们是为老百姓办实事的好法官。”今年6月初，甘肃省酒泉市肃州区法院三墩法庭的两名法官来到地埂上调解土地纠纷，现场取证、地里调解、上门服务一气呵成，当事人和围观群众纷纷向法官竖起大拇指。

近年来，肃州区法院以“一个法庭一张名片”“一个法庭一套方案”为目标，打造了一批具有示范引领效应的新型农村特色法庭。自2021年至今，共受理涉农案件2270多起，调解纠纷1150多起，挽回经济损失1700余万元，执行涉农款项920余万元。

肃州辖区内有近63万亩耕地，是著名的蔬菜、瓜果、花卉种子基地，产业发展意味着需要更专业和全面的法律服务。为此，肃州法院找准司法服务的切入点，结合区域优势、地理资源、人文环境等，有规划、有步骤、分批次打造各具特色的基层法庭，不断提升司法服务深度和广度。

规模化的花卉产业是金佛寺镇农业经济的支柱，也是纠纷案件多发领域，金佛寺法庭将“产业法庭”搬到产业园中，今年上半年就地解决产业类纠纷62起，从源头上减少了辖区内同类民事案件。

手拿法槌，身背卷宗，行走在田间地头，奔波在村镇之间，给农户们调解纠纷、为村民们送法上门……肃



图为雅心工作室心理咨询师接待来访群众。孙庆 摄

“对于一些无法满足其诉求的来访者，看到他们内在的心理需求，纾解心结，输送温暖，引导和鼓励他们回归正常生活，是真正的化解之道。”聊群说。

据悉，雅心工作室开设以来，截至今年10月31日，心理咨询师当面接待咨询群众213批290人次，通过电话热线接待群众295人次，帮助多名来访人放下心结回归正常生活。

治理三年行动计划，建立“轻纺城诚信管理云平台”，通过集成工商、税务、法院等信息，对经营户合法经营、违约欠款等状况进行综合评定并公示，实现诚信指数“一网通”，确保商户合法经营。

当好清障拔钉“护航员”

近年来，柯桥公安以专项行动为抓手，依法严打合同诈骗、非法经营、制假售假等各类破坏市场经济秩序的犯罪行为，全力做好追赃挽损工作。仅今年，就破获各类涉市场经济犯罪案件43起，抓获各类犯罪嫌疑人67人，挽回经济损失5682万余元。

2021年初，柯桥轻纺市场上出现了一批“空手套白狼”的外贸骗子，他们假意高价采购坯布，在支付少量货款后，以赊账方式骗取大量坯布，经侦大队发现这一情况后，立即成立专案组，通过数月攻坚，一举捣毁了—个跨省专业化诈骗集团，有效维护市场正常经营秩序。

柯桥公安下大力气加强保护，成立纺织业知识产权保护服务中心，建立知识产权案件快速维权机制，加大对侵犯知识产权案件的打击力度。今年以来，共侦办侵犯知识产权案件5起，查处犯罪嫌疑人16名。

除此之外，柯桥公安还全面梳理涉企刑事诉讼“挂案”，涉企案件银行账户“整体冻结”情况，梳理出的涉企挂案5起、普通挂案111起，已全部清理完毕。

最终，按照实控人林某雄自愿自行变卖资产为主，政府监督为辅的原则，将其资产依法进行处置，并获得了能够足额退赔涉案会本金、支付拖欠工资的款项。截至2022年4月2日，合计筹集退赔资金8767.96万元，并已办理担保性公证提存，实现长者屋协会会员全额退还非法集资本金的全覆盖。

据介绍，该局在事件发生后，采取聘请专业法律团队和社工队伍及时介入的手段，开展对接、导入、化解等相关工作；通过设立法律服务特设事件处理办公室，建立24小时应急服务机制，对事件和个人进行反复研判分析，动之以情，晓之以理，让双方当事人回到法律理性处理信访矛盾纠纷上来，为依法依规处理事件提供及时、有效的法律支持和保障，走出了一条“法治调解，专业调解，多元调解”的融合之路。截至2022年6月，该局共参与事件研讨会议83次，召开内部研讨会议65次，合计用时约320小时，出具法律意见50余份，起草修改相关文件100余次。

经过一年多的调解处置，该事件已经依法妥善解决。截至目前，已完成退费17批888人，退费金额达77.739、246.06元，占退费总额比例达99.24%。

□ 本报记者 周宵鹏
□ 本报通讯员 马锁队

“大姐你好，我们来了解下你的情况。”家住河北省唐山市的杨某没想到，河北省信访局的领导干部会来到自己家中。杨某的爱人原是唐山市某钢厂职工，1976年在唐山大地震中受伤致高位截瘫，多年卧床，没有养老和医疗保险，多次信访反映要求解决此问题。

河北省信访局的领导干部都坐在杨某家炕头了解情况，与当地干部沟通解决问题的方案和意见，使这起20年的信访积案得到解决。

河北省委、省政府坚持以人民为中心发展思想，树牢人民至上的工作理念，紧紧围绕当好首都政治“护城河”，持续开展省市县领导包联化解信访事项活动，深入群众家中家访下访督查，让干部在群众工作上越来越“上心”，群众在获得感幸福感上越来越“暖心”。

2018年起，河北省市县三级领导干部集中包联化解信访积案，每年开展两次集中包联，形成以省级领导包联为龙头，市县党政领导干部齐上手、齐抓共管的信访工作格局，有力推动一大批重点疑难复杂信访事项的化解。

为了促使各级领导包联信访事项走实走深，河北省省级领导带头接访包案工作纳入《中国共产党河北省委员会工作规则》，出台《河北省各级领导干部接访下访包联化解信访矛盾实施办法》，制定《河北省加强信访法治化建设实施细则》，修订《河北省信访工作责任制实施细则》，督促各地落实《县级领导干部“信访接待日”制度实施细则》，通过建章立制将领导包联信访事项固定下来，规范起来。

保定市某厂485名职工因企业改制破产被长期拖欠职工养老、医疗保险；邢台市某小区1150余户群众10年无法回迁交房……在河北各级领导干部特别是党政主要领导亲自主手、上下联动、合力攻坚下，一大批群众牵挂的事得到及时妥善解决，诸多“骨头案”“钉子案”得到圆满化解，切实维护了群众的合法权益。

兰考建立信访联席会议机制

本报讯 记者赵红旗 河南省兰考县建立健全乡镇信访联席会议机制，在全县116个乡镇（街道）公布群众办事流程，张贴温馨提示，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，让群众“见得了人、诉得了苦、交得了心、解得了愁”，实现基层信访工作由被动应对到主动作为，各自为政向合力作为的转变。目前，兰考县各乡镇均成立了由党委书记任总召集人，乡（镇）长任召集人，其他班子成员及综治、信访、退役军人服务、人社、民政、法庭、司法、派出所等有关部门负责人参加的信访联席会议。2022年以来，全县各乡镇共召开信访联席会议549次，化解矛盾纠纷9342件，解决重大疑难信访事项163起。

秀英检察整治电车充电乱象

本报讯 记者邢东伟 翟小功 近年来，海南省海口市秀英区人民检察院积极探索公益诉讼“等外领域”检察工作，通过提出精准有效的检察建议，督促职能部门履行消防安全管理职责，有效整治电动自行车充电乱象。

该院干警在巡查中发现，辖区内部出租屋、高层住宅的居民占用应急消防通道和安全出口停放电动自行车，或私拉电线为电动自行车充电，极易引发事故。办案人员立即向应急管理行政主管部门发出检察建议，被建议单位收到检察建议后，在辖区内多措并举开展电动自行车充电安全隐患防控工作，检察机关全程督导跟进，确保检察建议取得实效。目前，被建议单位已印发专项治理工作方案，分三个阶段推进综合治理工作。

澧阳助力戒毒人员回归社会

本报讯 记者帅标 通讯员赵金砂 龚辉敏 近年来，湖南省澧县澧阳街道党工委办事处建立了“蓝结家园”团队戒毒康复辅导站——戒毒康复人员就业安置帮教基地，为戒毒康复人员提供稳定的工作岗位，增强他们的生存能力。辅导站建立后，街道党工委办事处和禁毒办从制定规章制度、提高履职能力、凝聚部门合力等方面入手，全方位探索戒毒康复办法，让“蓝结家园”在促进戒断、帮扶回归上发挥出最大效应。

泰山“云”课堂宣传禁毒知识

本报讯 记者姜东良 李娜 通讯员任伟坤 为切实组织好全国青少年禁毒知识竞赛网上答题活动，山东省泰安市泰山区禁毒委员会办公室联合区教育和体育局开展禁毒“云”课堂主题宣传活动。活动利用视频会议系统，直接连线全区90所学校，由泰安市公安局泰山分局选拔优秀民警进行授课。民警以“绿色无毒·拥抱未来”为主题，讲解毒品危害和预防常识，引导青少年远离毒品，6万余名学生收听收看。

三魁镇变群众“信访”为信法

本报讯 近年来，浙江省泰顺县三魁镇坚持谋划在前，防范在前，化解在前，稳控在前，镇域社会治理现代化水平不断提升。该镇落实“两代表一委员”参与信访件办理机制，每个村（社区）至少培养1名威望高、影响力强的志愿者，推动信访调解工作从“唱独角戏”转变为“多方联动”；建立群众诉求清单化、闭环式管理机制，严格落实首办领导和首办人员责任，今年以来，全镇共办结初信初访案件366件，按期办结率达100%；创新“老东家”党群工作法，充分发挥法律顾问作用，定期开展红色讲座，入户疏导，将群众“信访”转变为群众信法。 柳大华