

# 用心用情回应群众关切

## ——市信访局推动市域社会治理现代化试点工作综述

□本报记者 侯沛丽

“我市以开展市域社会治理现代化试点工作为抓手,不断提升新时代信访工作能力和水平,千方百计为群众排忧解难,有效防范化解市域社会治理难题,维护社会大局和谐稳定。我市信访形势总体呈现‘两下降、一提升、一好转’工作成效,即越级走访持续下降,积案存量持续下降,群众满意度明显提升,信访秩序持续好转。”7月13日,市信访局副局长陈明海对记者说。

市信访局积极畅通信访渠道,及时回应群众关切,2020年以来,通过网、电、信、访等全渠道受理、办理信访事项11816件,信访人通过信访平台参与评价11178件,评价满意10384件。群众参与率达到94.6%,对信访部门满意率为95.4%,责任单位满意率为92.9%。

### 聚焦基层 强化源头治理

我市坚持和发展新时代“枫桥经验”,发挥基层党组织、群众性自治组织和网格化服务管理优势,努力把矛盾化解在基层、化解在萌芽状态。建立县、乡、村、组四级网格化管理体

系,开展源头治理。市信访局督促全市135个乡镇成立信访工作联席会议,为基层防范化解社会矛盾风险,进一步推广“枫桥经验”提供了制度支撑。充分发挥“民声微信群”等科技信息平台作用,在村(社区)建立网格化矛盾排查长效机制,定期收集梳理矛盾纠纷,及时开展访调对接、访前调解,打造新时代“枫桥经验”安阳版。完善矛盾纠纷多元化解体系,加强信访与调解、诉讼、复议、仲裁的有效衔接,探索创新信访与人民调解、行政调解、司法调解协调联动的具体举措,全程跟进矛盾问题调处化解,引入律师调解,市、县两级信访大厅皆聘请专业律师,驻厅参与群众来访的接待和调解咨询工作。各级信访大厅均设置心理咨询疏导场所,配备了较为专业的心理咨询师队伍,积极探索通过心理疏导实现“事心双解”的方法和路子。强化首接首办责任,将全市每天发生的初次信访件分解到联系县(市、区)和市直部门的局领导班子成员,加强督办、压实责任,力争一次性处理到位,提高一次性化解率。化解矛盾坚持“治旧控新”,系统化化解多年来的信访“疑难杂症”,借助“枫桥经验”,利用基层网格化,多元排查化解矛盾纠纷,让党和政府放

心,让人民群众满意。

### 畅通渠道 解决合理诉求

市信访局积极畅通信访渠道,强化工作措施解决群众合理诉求。严格落实市、县、乡三级党政领导公开接访下访制度。市级领导干部每周一、周三定期接访,市委主要领导带头下沉到各县(市、区)接待信访群众,打通行政堵点,畅通绿色通道。市信访局安排专人对县、乡两级领导干部接访情况进行视频调度,检查领导在位接访情况,切实提高各级领导干部接访下访质量效果。市信访局实行班子成员一线窗口接访制度,深入开展局领导、业务科长一线窗口接访活动,聚焦信访突出问题,深入开展群众依法理性反映诉求,及时宣传推广典型做法,示范带动基层信访工作质效整体提升,持续提升社会风险防范化解水平,通过创新制度、创新机制、创新亮点,以实际行动赢得群众的理解、支持与信任。大力推行网上信访。在市信访局门户网站、接访大厅公布网上信访途径,在村、社区张贴宣传海报,全面引导群众由“上访”向“上网”转变。对网

上信访事项精准分类,严格落实首接首办责任,线上线下联动,及时就地解决群众实际困难。

### 规范秩序 “三无”创建保大局

市信访局坚持以零上访为目标、为抓手,检验推动市域社会治理现代化试点工作,结合信访宣传工作条例,全力开展零上访、零事故、零案件“三无”村(社区)、企事业单位创建工作,聚焦村(社区)矛盾,引导群众依法逐级信访,规范信访秩序。充分发挥市域治理牵头单位作用,统筹部署本系统全员上阵、上下联动,大力化解信访矛盾,广泛引导群众依法理性反映诉求,及时宣传推广典型做法,示范带动基层信访工作质效整体提升,持续提升社会风险防范化解水平,通过创新制度、创新机制、创新亮点,以实际行动赢得群众的理解、支持与信任。大力推行网上信访。在市信访局门户网站、接访大厅公布网上信访途径,在村、社区张贴宣传海报,全面引导群众由“上访”向“上网”转变。对网

## 市域社会治理现代化试点工作成果展示



→7月17日,安阳县人民法院刑事审判庭组织干警走进辖区果园,开展防范电信诈骗普法宣传活动。

活动中,干警对果农提出的相关问题进行了耐心答疑,就李子销售中有可能遇到的法律风险予以提示,并结合当前多发类电信网络诈骗典型案例、常见方式、识别技巧等相关内容进行了详细讲解。(黄宏伟 摄)



←7月17日上午,安阳师范学院法学院“微光”普法志愿服务队联合文峰区司法局来到汪家店社区开展法治宣传活动。工作人员向群众讲解生活中常见的法律知识,在群众与法条、理论与实践之间架起桥梁,营造人人学用法、个个懂法护法的良好氛围。(本报记者 王晓楠 摄)



## 为市域社会治理现代化贡献力量

本报讯(记者 侯沛丽)7月14日至15日,市域社会治理现代化研究会在市委党校召开社会治理重大课题研究工作推进会。会议研究制定了课题总体规划,明确目标任务,细化进度安排。11个课题组详细汇报了课题思路和框架,认真研讨、集思广益,相互交流、取长补短,碰撞思想火花、点燃理论火种,进一步明确了课题的研究方向和方法路径,为高质量完成课题研究任务奠定了坚实理论基础。

会议指出,课题研究进展顺利、初见成效。要提高思想认识,各课题组要对照总课题研究计划与进度安排,细化方案措施,加强团结协作,确保各项工作落到实处,推进课题研究顺利完成。要深入调查研究,突出研究重点,掌握一手资料,将课题研究与社会治理有机结合,增强课题针对性,将课题优化完善,提升总课题报告质量。要形成政策导向,将相关意见、建议转化为推动工作的有力举措,确保调研成果落地见效,为市域社会治理现代化贡献力量,为党委和政府决策部署提供科学依据和理论支撑。

## 开展专题纪律教育 加强司法行政系统自身建设

本报讯(记者 王晓楠)近日,市司法局组织召开“明方向、立规矩、正风气、强免疫”专题纪律教育动员部署会。会议宣读了《中共安阳市司法局委员会关于在安阳市司法局党员干部中开展“明方向、立规矩、正风气、强免疫”专题纪律教育的工作方案》,对专题纪律教育工作进行了安排部署。

会议强调,开展专题纪律教育是一项政治任务,更是加强司法行政系统自身建设和推动全市司法行政工作

高质量发展的需要。要按照工作方案的主要内容,把握时间节点,扎实推进各项措施实施,确保专题纪律教育取得良好成效;要压紧压实各责任单位职责,确保各项任务不折不扣落到实处;要全力推动专题纪律教育的深入开展,切实为全力“拼经济”打赢“十大攻坚战”,推动创建全国(全省)法治政府建设示范市和司法行政工作现代化提供坚强有力的政治保障和纪律保障。

## 安阳仲裁委员会林州分会驻红旗渠经济技术开发区仲裁服务站 第一案开庭审理

本报讯(记者 王晓楠)7月17日下午,一起仲裁案件在安阳仲裁委员会林州分会驻红旗渠经济技术开发区仲裁服务站开庭审理。仲裁员在庭审中耐心细致调解,摸清双方诉求底线,依法寻求双方利益平衡点。从核对出庭人员信息到双方当事人举证、质证、陈述,历经两个小时的辩论和审理,双方当事人对仲裁庭的审理没有异议,对庭审效果表示满意。

据悉,该案件是安阳仲裁委员会林州分会驻红旗渠经济技术开发区仲裁

服务站成立以来开庭审理的第一起案件。此次开庭标志着仲裁工作在经开区正式运行,为该仲裁服务站开展工作局面、扩大仲裁影响力,打造公正、高效、和谐的争议解决平台奠定了坚实基础。

下一步,安阳仲裁委员会林州分会驻红旗渠经济技术开发区仲裁服务站将继续发挥仲裁在化解商事纠纷中的独特优势,由专业的仲裁服务团队为企业提供一站式服务,为助推我市经济高质量发展作出积极贡献。

## 龙安区人民法院龙泉法庭 巡回审判接地气 普法宣传入人心

本报讯(记者 王璐)7月18日,记者从龙安区人民法院龙泉法庭了解到,该庭在开展诉源治理工作中,把巡回审判作为深入基层化解纠纷的重要举措,把法律和服务送到百姓家门口,产生了良好的法律效果和社会效果。

近日,该庭法官来到龙泉镇龙泉村村委会,公开开庭审理一起劳务合同纠纷案件。2019年12月,年过五旬的李某到罗某承包的工地务工,工作至2020年1月。经过双方对账,罗某确认欠李某2500元劳务费,后经李某催要,罗某一直未给付,李某遂诉至法

院。庭审中,法官对双方进行释法说理,在法官的耐心疏导下,双方达成调解协议,案件得到圆满解决。庭审结束后,法官结合案情向群众宣讲相关法律知识,逐一解答大家反映强烈的法律问题,引导群众“遇事找法、办事依法、解纷用法”。此次巡回法庭现场以案说法,把法治课堂搬到群众家门口,获得好评。

下一步,龙安区人民法院龙泉法庭将继续发挥法庭“桥头堡”作用,延伸司法触角,服务保障乡村振兴战略,进一步推进诉源治理工作。

## 市公安局北关分局曙光路派出所 抓逃犯 退赃物 保民安

本报讯(记者 王倩)冒着高温酷暑连续作战,7天抓获两名网上逃犯;加班加点核实信息,将赃物快速退还失窃群众。日前,市公安局北关分局曙光路派出所民警、辅警的辛苦付出受到辖区群众好评。

7月4日,骄阳似火,热浪滚滚。曙光路派出所副所长李景攀得到线索,因涉嫌诈骗被濮阳市公安局追逃的犯罪嫌疑人杨某在我市某医院出现。他带领民警、辅警迅速赶到该医院,将犯罪嫌疑人控制。

7月9日,李景攀在工作中发现,居住在某小区的一名外地租客没有固定工作,且昼伏夜出,行为异常,疑似网上在逃人员。他迅速展开侦查,经调取小区监控比对,证实该租客为河北警方上网追逃的犯罪嫌疑人李某,且李某经常

驾驶一辆面包车出行。为了不打草惊蛇,李景攀带领民警在该小区和小区周边排查李某所驾车辆,以证实其当日是否在家。经过两个小时的排查,民警始终没有发现车辆踪迹。李景攀又调取小区当日监控视频,发现嫌疑人6时许便驾车离开了小区。他迅速安排3组警力,在小区3个出口蹲守。当日11时30分,嫌疑人李某驾驶面包车在小区南门出现,民警迅速上前将其抓获。

7月6日,市公安局北关分局侦破一起盗窃电动自行车电瓶案,追回失窃电瓶184块。带着犯罪嫌疑人指认现场、协调物价局等相关部门介入失窃电瓶估价环节,在案发地张贴介绍人身份证、核查每一个失窃报警信息……李景攀和民警冒着酷暑加班加点,第一时间将失窃电瓶交到群众手中。



近日,龙安区人民检察院组织开展知识竞赛活动。竞赛以党支部为单位,组成5支参赛队伍,10名干警参加。此次知识竞赛聚焦习近平新时代中国特色社会主义思想、党的二十大精神等内容,以抢答形式进行比赛,积极营造“比、学、赶、超”的浓厚氛围。(本报记者 侯沛丽 摄)

## 答疑进行时

陈文馨:

## 善用“三步法”巧断家务事

□本报记者 王璐

“法律有尺度,法官要在尺度之内让案件胜败分明。司法有温度,法官要用审慎专业的态度传递人文关怀。工欲善其事,必先利其器。把握当事人疑惑节点,精准分析推进难点,掌握过硬的法律知识才能让答疑工作顺利进行。”7月17日,市中级人民法院未成年人案件综合审判庭法官陈文馨对记者说。多年来,在判后答疑工作中,陈文馨始终坚持用心用情办理婚姻家庭案件,总结出化解矛盾纠纷的“三步法”,即耐心倾听、善于共情、充分说理,取得了良好的效果。

在陈文馨办理的一起离婚案件中,案件一审判决双方离婚且孩子由男方抚养、女方承担抚养费。尽管女方常年在外地打工,未与孩子一起生活,但仍不服,提出上诉,认为应由其对子女行使抚养权。双方对立情绪如此严重,根源到底是什么?为了找到真正原因,陈文馨在充分阅卷的基础上,深入双方居住地进行走访,并电话与女方沟通,告知女方,孩子与爷爷奶奶感情深厚不愿离开居住地的情况,同时向女方解释法院处理该类案件的



陈文馨为中学生宣讲法律知识(资料图)

思路 and 法律依据,解答女方提出的各种疑问。经多次交谈劝说,女方终于说出了心里话,其上诉的部分原因是自己没有经济来源,请求能少付一些抚养费。找到双方争议的关键点后,陈文馨又两次找到男方,为其解释法律规定,并耐心帮其分析父母关系融洽对孩子成长的有利影响以及女方没有经济来源的实际情况。最终,男方同意降低抚养费数额,且女方可随时探望两个孩子。双方达成调解协议,该案得到了彻底解决。

在陈文馨看来,有温度的释法答疑是法官圆满化解纠纷的法宝。她认为,作为法官,一定要耐心倾听当事人心声,多见面、多沟通、多了解,让当事人充分缓解情绪的同时增进彼此信任,从而找准矛盾症结,确定答疑方向。在一起继承纠纷案件中,3名原告在父亲去世后起诉了继母和同父异母的妹妹,要求分割遗产。一审判决后,原告坚决不服且上诉,认为继母侵犯

了其合法权利。考虑到原告和被告曾是和睦的一家人,一判了之并不能实质性化解纠纷,陈文馨在二审判决后,对原告当面进行了判后答疑,一边详细解释判决理由,一边耐心倾听其心声。面对温和细心的法官,情绪激动的原告逐渐平静下来,并主动讲述起与父亲相处的往事和对父亲的思念,陈文馨对其心情表示理解,并引导他们孝老爱亲,和继母及妹妹好好相处,以告慰逝去的亲人。她春风化雨般的态度使当事人打开了心结,原告当即表示服判息诉,且不再领取一审判决的分割款项,一场家庭风波在她的调和下得以平息。

### 法官心得

家是最小国,国是千万家。家事纠纷的化解,不仅关乎个人婚姻家庭幸福,还影响到社会的和谐稳定。作为一名法官,要兼顾情与法的关系,注重“调”和“解”的运用,通过真诚、细致、充分的释法说理工作,最大程度保障当事人权利,彻底解决矛盾纠纷,真正做到案结、事了、人和。