



# 把群众的事当自己的事来办

——记全国模范人民调解员王超

□ 河北法制报记者 张世杰

今年3月，唐山市曹妃甸区柳赞镇某村两户人家因为争用鱼塘怄了气。一户村民故意往池塘倾倒垃圾，让另一户村民养不成鱼。调解员王超了解情况后，向倾倒垃圾的村民普及了环保法规，并告诉他们：“鱼塘是集体财产，两家如果都想用，就要跟村委会协商，都是乡里乡亲，低头不见抬头见，凡事商量着来！”王超一番掏心窝子的话慢慢让双方松了劲儿！4月23日，经过王超做思想工作，两家邻居答应对鱼塘一事从长计议，商量好后再找村里，两家人当场握手言和。

“乡亲的事没有小事！”这是王超干工作的一贯理念。作为唐山市曹妃甸区柳赞镇一名人民调解员，他把群众的事当成自己的事，把群众满意度当作自己调解工作的一面镜子，千方百计排民忧，竭尽全力解民怨，将调解工作做到百姓的心坎里。2020年，王超被司法部授予“全国模范人民调解员”荣誉称号。

■ “你们的纠纷解决了，我再苦再累也值！”

基层工作琐碎，很多矛盾纠纷错综复杂，老百姓常因赡养老人、经济纠纷、损害赔偿等问题闹得不可开交，如果调解不及时，矛盾就会如滚雪球般扩大。作为调解员，王超为化解纠纷，走街串巷，进村入户，耐心细致做调解，

锲而不舍促和谐。

“如果有纠纷没能得到解决，他会急得饭都吃不香、觉也睡不好。”这是王超留给家人的印象。当当事人带着微笑走出调解室，向他道谢时，他会备感欣慰：“你们的纠纷解决了，我再苦再累也值！”

辖区村民张某一直对父亲的暴脾气有意见，老父亲年岁渐高，张某竟不愿赡养老人，并将父亲赶到仓库住，村民们对此议论纷纷。听闻此事后，王超主动来到张某家里了解情况，以细致的讲法析理，向张某说明赡养老人的法律义务，随后还对其进行道德教育。“你也是有孩子的人，以后你老了也愿被这样对待吗？现在要给孩子们做榜样！”经过几次耐心的说服教育，王超语重心长的话语触动了张某的内心，使他意识到自己的错误，终于将老人重新接回家中赡养，重温父子亲情。

■ “调解不是和稀泥，更讲究专业。”

“只有以法服人、以情动人，才能真正架起调解的连心桥。”这是王超的口头禅。基层调解风里来，雨里去，并不稀奇。即便工作辛苦，但为更好地做好调解工作，王超还是挤出时间仔细研究民法典、人民调解法等相关法律法规。八年的调解工作经验让王超总结出了一套成功的“法+理+情”融合式调解方法，将过硬的法律专业基础、理性的分析梳理、充分的感情考虑以及权衡利弊的耐

心说教融汇在一起。王超常说：“做调解不是和稀泥，而是一件很专业的工作。”

2016年，辖区村民李某以购买渔船为由从同村孙某手中借款95万元，但借期到后，孙某多次前往李某家中要钱，却被李某以钱不够为借口搪塞拒绝，要钱无门的孙某只得求助于王超。接到调解申请后，王超认真了解事情的来龙去脉，梳理证据后赶到李某家。王超先是通过身边村民信守承诺的例子进行道德教育，让李某明白诚信的重要性。随后，王超以此为突破口，普及相关法律知识，告知其行为已违法，并帮其权衡利弊。经过5个小时的耐心教育，李某认识到自己的错误，并下定决心想办法还钱。随后，王超又找到孙某一同对目前李某的经济状况进行了理性系统分析，确定李某当前没有足够的钱还债，提议孙某可通过以物抵债的还钱方式。通过王超专业的调解，这起借贷纠纷最终被顺利化解。

■ “帮忙解决群众困难是我们的责任！”

工作中，只要发现群众有难，王超都会主动作为，为群众协调解决，化解纠纷。

2020年，辖区村民刘某驾驶电动三轮车去买菜时，不慎与杨某驾驶的农用车相撞，事故造成刘某当场昏迷。经检查，刘某伤势过重，巨额的治疗费成了这个家庭的一块心病，而双方车辆均未上保险，

事故赔偿事宜迟迟未能落实。无奈之下，刘某的妻子只能请求王超出面进行调解，希望能够拿到赔偿，使丈夫尽快手术。

王超通过走访事故现场目击群众，了解事故情况。随后，他来到杨某家中，将刘某的诊断报告拿给对方，结合杨某承担事故主要责任这一情况，帮着双方协调解决之策。经过协商，杨某同意赔偿刘某相关费用15万元，双方在当天签订协议，杨某支付了赔偿款。本以为事情得到了妥善解决，可两周后医生又告知刘某，因病情特殊，后续还需治疗费10万元。刘某妻子东借西凑筹集了7万元，可剩下的3万元没了着落。看着病床上饱受病痛折磨的丈夫，走投无路的刘某妻子只得再次求助于王超。

得知情况后，王超先是安抚她的情绪，随后前往村委会与村干部商议，“帮助群众是我们的责任！”王超亮明态度，决定向村民“众筹”治疗费。王超的想法得到了村委会和村民的大力支持，不到3天就凑齐了3万元。通过王超的积极沟通，村民们一致同意，不限定借款的偿还日期。当这笔钱交到刘某妻子手中时，她不禁潸然泪下，哽咽着连声道谢。

作为离群众最近的基层工作者，8年间，王超走村串户，参与调解矛盾纠纷450余起，其中调解重大疑难矛盾纠纷125起，调解成功率达到了99%，涉案金额达380余万元，成为群众身边能调善解的“知心人”。



4月22日下午，南宫市司法局联合市总工会、市妇联来到某纺织公司开展防范电信网络新型违法犯罪宣传活动。该局党组书记、局长贾瑞东带领宣讲团队，采取多种方式对防范电信网络新型违法犯罪及相关知识进行宣传，提高企业职工的风险防范意识和识别能力，引导职工自觉远离和抵制电信诈骗。

刘红晶 摄



## 热心公证 帮老人取出存款

□ 袁军合

4月23日，一位老人来到行唐县公证处办理公证业务，公证员热情为其办理公证，并免收了她的公证费。老人非常感动：“太谢谢你们啦，你们帮了我的大忙！”老人朴实的话语和举动让公证人员很受鼓舞。

这件事还要从4月16日说起。当日上午，一位白发苍苍的老奶奶拿着一张写有公证处地址的纸条，步履蹒跚地来到公证处。老人满脸愁容，哽咽着说道：“我无儿无女，耳朵有点聋，眼也花，年岁大了办事难

啊！”说着说着就掉下了眼泪。在公证人员的安慰下，老人的心情得到了平复。经询问得知：老太太今年八十多岁，老伴去年10月份去世，在银行有存款，但忘记了密码，存款支不出来，银行告知她需有公证手续方能支取。老人及配偶的原工作单位、户籍均在石家庄市，夫妻二人婚后未生育子女。按老太所述，她应该在石家庄办理公证比较合适，但考虑到老太太孤身一人住在行唐，去石家庄市很方便，公证人员决定受理此项继承公证。

公证人员耐心告诉老人办

理继承公证所需的证明材料，并给她打印了证明信的样式和办理继承公证所需的材料清单。因老人年事已高，耳聋眼花，公证员便细致地向老太太讲解了好几遍，直到老太太听懂为止，老人满意而去。几天后，老人来到公证处顺利办好了公证手续。

今年以来，行唐县公证处自觉践行公证为民服务理念，着力提升公证服务能力，扎实推进“我为群众办实事”实践活动，发挥公证服务职能作用，努力为群众和企业提供便捷高效精准的公证法律服务，受到好评。

## 承德市司法局积极为群众办实事

# 优化服务举措 不断提升群众满意度

河北法制报讯（记者 张世杰）

“现在真是太方便了，律师变更执业机构流程一目了然，告知单让人省了不少事。”4月21日，在承德市政务服务大厅司法行政业务行政审批窗口，某律师事务所工作人员小李在提交律师变更执业机构材料时，忘记带一项材料，窗口工作人员建议小李可从政务服务网下载有关表格材料。小李当场下载表格，直接打印后签字，办理程序就顺利完成了。

自今年3月以来，承德市司法局推出多项为民、便民、护民举措，为群众办实事、办好事，受到群众好评，社会反响良好。

该局结合实际推出减轻群众负担系列举措。积极推行证明事项告知承诺制，通过书面承诺代替出具有关证

明，解决了群众办事难、办事慢、办事繁、多头跑、来回跑等问题，极大地方便群众办事。目前，市本级有关部门已实行告知承诺制20项。对法律援助、公证办理、律师服务等业务，尽最大可能降低援助标准和收费标准，减轻困难群众生活压力。目前，通过降低法律援助标准，该市为15名困难群众办理了法律援助案件；按照公证服务收费标准，对特困群体和“低保户”“五保户”等减免公证费用，全市各公证处共为570余件公证事项减免免费11万余元；全市各律师事务所减免困难群众服务费用近100万元。对所有社区矫正对象和安置帮教对象进行全面摸排，解决土地、落户、住房、社会保障等方面困难50余件；开办社区矫正对象法纪教育和再就业培训2期，培训

人员310人次。

该局推出系列便民举措，满足群众法律服务需求。加强12348热线宣传，提供24小时全天候服务；整合行政复议、公证、法援等力量，制定公共法律服务事项清单，让群众“一站式”办理司法行政领域所有法律服务。结合农村“两委”换届，推动建立村党组织、村民委员会、村民代表会、村务监督委员会、村集体经济组织“五位一体”治理架构，为每村配备一名法治副主任和法律顾问，切实做到公共法律服务向基层延伸。深化公证便民服务，推进公证业务信息化建设，推行网上远程视频办证、“最多跑一次”制度，为群众提供便捷服务。承德市公证处实行节假日预约公证服务，保证随约随办，365天服务

不断档，推出“零接触”办证服务，让当事人足不出户，在家享受公证服务，得到了业界和当事人的好评。强化律师便民服务，先后开展为企业法治体检、送法下乡、线上咨询等活动，为近千名群众提供免费法律咨询服务。

该局开展“人民调解质量提升年”活动，围绕提高人民调解质量和水平，制定规范组织建设、人员配备、工作保障等方面系列制度机制，确保有效预防化解行业、专业领域矛盾纠纷，提高群众满意度。截至目前，全市各级人民调解组织调解矛盾纠纷3486件，调解成功3427件，成功率98.3%；开展矛盾纠纷排查1334次，发现矛盾纠纷831件，预防纠纷402件。

## 晋州市司法局组织党史学习教育专题党课

河北法制报讯（记者 张世杰 通讯员 冯仓福）4月27日上午，晋州市司法局邀请中共河北省委党史研究室教授为党员干部讲授专题党课，推进党史学习教育开展。

“中国共产党的百年特质，就是全心全意为人民服务的光辉写照，也是中国共产党能够不断发展壮大的历史根源。”受邀教授在题为“中国共产党百年特质”的授课中，详

## 唐山仲裁委员会知识产权仲裁中心揭牌

河北法制报讯（阮茗）4月28日，唐山仲裁委员会知识产权仲裁中心成立。

据悉，唐山仲裁委员会将发挥知识产权仲裁中心的职能，开通知识产权纠纷处理的绿色通道，加快打造专业仲裁队伍，持续优化制度程序，注重提升仲裁服务质量，为知识产权权利人提供优质、便捷的仲裁法律服务，依法及时化解知识产权纠纷，与各方共同构建知识

产权保护全链条，助力唐山市营商环境持续优化发展。

同时，唐山仲裁委员会知识产权仲裁中心的成立，为仲裁机构与知识产权保护部门互相协作、快速调处知识产权纠纷提供了重要平台，标志着唐山市知识产权保护体系进一步向专业化、规范化发展，将进一步健全唐山市知识产权多元纠纷解决机制，构建知识产权“大保护、快保护、严保护”的工作格局。

## 省会裕华区组织“律师普法宣讲团”进社区

河北法制报讯（王会利）为深入开展“我为群众办实事”实践活动，4月23日上午，石家庄市裕华区“律师普法宣讲团”成员走进社区，将法律知识送到群众身边，受到社区群众的欢迎。

据悉，裕华区司法局从驻区律师事务所招募了一批政治性强、业务精湛、从业经验丰富、热心社会公益的优秀律师，组建裕华区“律师普法宣讲团”。23日当天，“律师普法宣讲团”成员、河北冀昇律师事务所律师李玉星走进建通街道盛邦花园第二社区，为部分人民调解员和居民群众举办了首场“普法宣讲”活动。

宣讲活动中，李玉星围绕高空抛物、婚姻家庭、继承以及物业服务合同等与

居民切身利益相关且群众希望熟悉了解的法律问题，结合民法典新规和具体案例，进行了深入浅出的讲解，让居民在增强法律意识的同时，深刻体会到了“天下事、身边事，法律问题无小事”。

讲座结束后，不少群众现场咨询了平时不明白的法律问题，律师进行了耐心细致的解答。

为更好地了解群众的需求，裕华区司法局工作人员还在活动现场发放了“双问计”活动调查问卷，面对面向社区群众征求对司法行政工作的意见和建议。据介绍，宣讲团律师今后将常态化进基层送法，为群众普及法律知识，不断提高社区群众的获得感和满意度。

## 邢台市南和区新添普法“利器”

### “法治融屏”全天候提供法律服务

河北法制报讯（戴静芳）4月22日，邢台市南和区司法局在该区“法治文化主题公园”内建设了“法治融屏”，安装智慧法律服务查询机，让群众学法有了新途径。

据介绍，户外查询机可全天候24小时为群众提供法律服务，模块包括法律咨询、人民调解、法律援助、普法宣传、社区矫正、律所律师、法律法规、司法公开等内容，并录入了全区公证、基层法律服务所、法律援助、村居法律顾问、司法鉴定、各级调解组织等法律服务信息及联系方式，当群众遇到婚姻家事、房产继承、劳动纠纷、工伤赔偿、食品安全、乡村邻里纠纷等问题时，只需输入相关问题，轻轻一点，即可获得问题分析、法律程序、行动建议、相似案例等信息，为来访人员提供法律帮助。

此外，该查询机还提供了21项150多条法律文书模板，如婚姻家庭、借贷纠纷、劳动纠纷、交通事故、买房纠纷等模板应有尽有，并可扫码一键下载到手机，便于来访群众学习使用。据介绍，“法治融屏”将成为南和区法治宣传新阵地，真正实现法治宣传内容的便捷推送，进一步扩大法治宣传教育覆盖面，助力“法治南和”建设。

**张家口打好公共法律服务组合拳**  
为群众提供精准便捷法律服务

张家口市法律服务中心以为群众提供优质高效法律服务为目标，立足“法律事务咨询、矛盾纠纷化解、困难群众维权、法律服务指引和提供”的功能定位，在加快推进以市县公共法律服务中心为主导、乡镇公共法律服务工作站和村居法律顾问为前沿的实体平台建设基础上，进一步推动以“12348”公共法律服务热线为渠道的热线平台和以网站、客户端为承载的网络平台“三位一体”的公共法律服务体系项目建设。

“12348”法律服

务热线是公共法律服务平台建设的重要组成部分。市公共法律服务中心进一步扩充了“12348”公共法律服务热线在线咨询服务内容，将单一的法律援助咨询向公证、司法鉴定、纠纷化解等司法行政多种咨询事项拓展，实现了从传统型电话平台向一站式、多功能的综合服务转型升级。

该中心承接全市“12348”公共法律服务热线接听任务，8小时工作时间内由人工接听，及时解答法律咨询，为群众提供通俗易懂、操作性的法律咨询建议。8小时工作时间外，群众有法律咨询等需要时，可到“12348河北法网”或手机下载APP咨询法律问题，感受更便捷、更亲民的“互联网+法律服务”体验，尽享律师服务、公证服务、法律援助、司法鉴定、仲裁服务、云上调解、普法宣传等服务。公共法律服务中心通过承接网络平台转来的群众法律服务需求，进行线下平台办理，形成了实体平台、热线平台、网络平台“三台融合”的服务模式，以数据集中和资源共享为桥梁，实现公共法律服务事项协同办理，提升了公共法律服务的规范化、便捷化、信息化水平。