

# 调解千家事 温暖百姓心

——记石家庄市桥西区人民法院振头法官工作站调解员袁世英

□ 河北法治报记者 曹永学

3月12月傍晚，寂静的石家庄市振头办事处大楼里，只有法院驻办事处的法官工作站还亮着灯光。驻站调解员袁世英一边汇总着一天的工作，一边等着当事人来办理撤诉。直到18时30分，当事人才匆匆赶来……

作为石家庄市桥西区法院驻振头办事处法官工作站的特邀调解员，从2023年11月受聘进驻工作站后，袁世英早已经习惯了这种早来晚归的工作状态。袁世英以前当过农村党支部副书记，基层工作经验丰富，对调解工作有着一种天然的热爱，一旦调解起案子，就进入了她的世界，别人眼中的死结，她总能想方设法解开。

去年刚到工作站，袁世英就接到法院转来的一起委托调解的案件。

这是一起具有浓重悲情的纠纷。男子王某和女子张某都是石家庄市人，在北京经商，热恋并同居。2020年12月，二人共同出资，以张某的名义在北京购置了一套房屋，准备用来结婚，不幸的是，张某这时被查出患了癌症。王某陪着上医院治疗，用各种方法哄张某开心，盼望着奇迹发生。可是，2022年2月，张某还是病故了。事后，王某想要回自己那部分购房款，被张某父母拒绝，由此引发了诉讼纠纷。

袁世英给张某父亲打电话联系调解，没想到对方异常激动：“他凭什么告我，爱咋地咋地！”并一口拒绝了调解，也不再接电话。

□ 夏伟辉

“我是一名在校大学生，本想节省点饭费攒钱买个手机，结果平乡某乡镇的小山（化名）在网上联系我说可以让我先转部分钱，等手机到后再付剩余款项。600块钱转过去了，我却只收到一条数据线，现在生活费也花完了，请问这事你们能帮帮我吗？”

3月14日上午8点半，平乡县人民检察院干警小夏从“平乡检察”微信公众号后台留言板上收到这条求助私信。

这件事怎么处理，小夏有些拿不准，办吧，好像不属于检察机关的职责范围，不办吧，又觉得辜负了这名学生对检察机关的信任。左思右想，这条私信送到了该院领导的案头。“这个忙必须帮”，该院领导立即表态，并及时将相关线索转交给该院12309检察服务中心。

当事人小月（化名）在河南一所大学就读，在抖音平台发布说想买手机，小山在网上看到后私信小月，说有一台手机可以低价卖给她，前期需缴纳600元定金，等手机收到后再付剩余款项。随后，小月将600元定金便转给小山，等了几天，本以为会收到手机的小月却只收到了一条数据线，等再打电话时却联系不上对方。万般无奈下，小月在河南当地报了警，又抱着试试看的心情通过“平乡检察”微信公众号后台留言板私信求救。

平乡县检察院12309检察服务中心干警根据求助信上的联系方式，拨打了当事人的电话，及时将了解到的详细信息通报给平乡公安机关，在检察、公安人员共同努力下，小山将小月买手机转款的钱如数退还，且经公安机关普法教育后，小山为自己的做法表示歉意，此时距小月微信后台私信留言到问题得到解决，仅4个小时。干警电话回访小月时，小月对检察机关能动履职、积极作为表达了深深的感谢。

“检护民生”专项行动开展以来，平乡县检察院聚焦更好满足人民群众在民主、法治、公平、正义、安全、环境等方面更高的要求，坚持以人民为中心的司法理念，通过一项项具体举措，着力解决群众身边的烦心事、揪心事，努力让群众在每一个司法案（事）件中感受到公平正义，切实维护好人民群众的合法权益。

袁世英了解到，张某是家里的独生女儿，离异带着一个幼小的孩子。张某的病故，对她的父母打击极大。袁世英对两位老人深深同情，案子要调解，又必须考虑死者父母的情绪和健康承受能力。袁世英决定先放下案子，从情感入手，和张某父母建立联系。

第11天早上，张某父亲张某普终于接电话了。“大哥，我能体谅你们的心情，能不能到工作站咱们见一面，心里有什么憋屈跟我说一说。”袁世英说。

张某普来到工作站，袁世英不提案子的事，而是开导张某普，让他和老伴想开点，想办法卸压，保重身体。张某普两次到工作站，袁世英都是跟他谈情感，谈心理疏导。觉得袁世英人靠得住，第三次到工作站，张某普出示了四张借条，借条都是男子王某签字，向其女儿借款总额近千万元。张某普说，这是整理闺女遗物时发现的，我没找他要钱，他还竟然告我要购房款。

袁世英找王某核实，王某说，那是当初哄张某开心写着玩的，没有真正动过一分钱。经过调查银行流水和相关物证，证实王某说的是实情。疑团解开了，王某和张某普都松了一口气。王某痛快地撤了诉，张某普将王某的购房款连同其他费用共81万元一次性退清。

通过调解这起纠纷，袁世英和双方当事人都成了朋友。王某还主动在网上搜集案例提供给袁世英，帮助她成功调解了一起因网上购物侵害消费者权益

的矛盾纠纷。

袁世英调解纠纷不辞辛苦，她的认真劲儿让很多当事人感动，因为这份感动，一些当事人也学会了包容体谅，放弃了原来的“较真”和“认死理”。

卢某和郑某都是外地来石家庄打工的妇女，去年11月的一天，两人骑电动车过路口时相撞，都摔得不轻。因为郑某横穿马路和直行的卢某相撞，交警认定郑某负事故全责。经医院检查，加上误工费等费用，卢某提出6600余元的赔偿要求，而郑某只给1000元，双方分歧巨大。袁世英接手调解这起纠纷时，双方都在气头上，都不同意调解，非要法院判决。这次，袁世英没有“尊重”当事人的意见。考虑到双方都要上班挣钱，袁世英就利用晚上当事人不忙的时间电话联系她们。郑某说，我就是一个刷盘子刷碗的，能挣几个钱。那天我也摔倒了，人家上大医院检查，我只能去小诊所。我就1000块钱，多了没有。

袁世英拿出交通事故赔偿标准，一项一项给郑某解释，告诉对方在法律面前只认自己的死理是行不通的。而在卢某面前，袁世英也说明了郑某的难处。调解持续了一个来月，袁世英不烦躁、不放弃，这让卢某很受感动，她说，你为我们做的事这么费心费力，我也不跟对方较真了，你拿个意见，我信你。最后，双方以3000元达成赔偿意见，郑某很快履行完毕。1月25日，卢某特意来到振头法官工作站，向袁世英赠送了一面锦旗。

在袁世英调解的对象中，不

总是心地纯良的人，也会遇到想偷奸耍滑的。对这些人，袁世英不退让，不妥协，所以背地里这些人叫她“一根筋”。

河北某养老服务公司在举办石家庄市全民健身社区乒乓球联赛时，就联赛餐饮配送进行招标，某餐饮公司中标后，河北某养老服务公司迟迟不退还投标保证金10万元，引发诉讼纠纷。

这起纠纷看似简单明了，可是调解起来却很缠手。被告河北某养老服务公司负责人胡某印口头答应退还押金，可是今天推明天、明天推后天，好不容易签订了还款计划书，在还完第一笔1.1万元后，后面的还款又没了音信。法官工作站决定制定调解书，被告如果逾期不还款可以据此强制执行。胡某印来到法官工作站，可是又说忘了带委托书和户口页复印件，因为公司法人代表是他女儿，他女儿在元氏县居住。

袁世英要求跟胡某印到元氏县去取，胡某印赶紧说让女儿发个电子版户口页，打印出来送到工作站。过了两天不见动静，袁世英直接将胡某印堵在家中，发现电子版户口页还在电脑中。

委托书和户口页取到了，调解书制定了。胡某印苦笑着对袁世英说，你这种认真劲儿让人不得不服气。

从2023年11月16日受理第一例纠纷，到现在4个月时间里，袁世英成功调解了21起矛盾纠纷，除一起纠纷制定还款计划外，其余纠纷均当场履行兑付，实现“一把清”。



近日，保定高新区检察院组织干警走进一处商业中心，以“民法典给消费者的维权指引”为题开展普法宣传活动。活动现场，干警们向群众介绍检察机关职能，讲解和宣传民法典、消费者权益保护法等法律知识，并就群众关心的问题进行了面对面交流，告知群众在遭遇消费欺诈等行为时拿起法律武器，依法维护自身合法权益，并积极发动群众举报假冒伪劣商品等违法行为线索。

刘娟 杨天颖 摄

为“老有所养”保驾护航

鹿泉检方助推养老机构规范经营

河北法治报讯（通讯员 谷雅丽 赵梓晗 记者 柳红领）为切实保障老年人合法权益，消除养老机构食品安全隐患，推动养老机构合法、规范、有序经营，近日，石家庄市鹿泉区人民检察院对辖区内15家养老机构开展食品安全公益诉讼专项监督。

今年3月，鹿泉区检察院“益鹿守护”公益诉讼专班干警在专项监督调查摸排中发现，辖区15家小微养老机构中，多数养老机构证件齐全、从业人员健康卫生状况良好、能履行进货查验制度，但仍存在一些不符合食品安全标准的情况，有可能危害老年人的身体健康，损害社会公共利益。

针对调查中发现的薄弱

环节和风险隐患，鹿泉区检察院向有关行政主管部门制发磋商函，推动其积极履行监管职责，督促养老机构提升食品安全意识和责任意识，筑牢养老服务机构食品安全监管防线。相关行政主管部门随即组织召开养老机构经营者约谈会，现场讲解食品安全相关法律法规，督促食品经营者落实主体责任、依法规范经营，做好食品安全的自查自纠和整改工作。

开展养老机构公益诉讼专项监督工作，是检察机关通过能动履职推动养老机构综合治理的具体体现。鹿泉区检察院将与相关行政职能部门密切配合，加强溯源治理，堵塞食品安全漏洞，努力为老年人生命健康安全保驾护航。

守护老百姓“舌尖上的安全”

涞源检方开展食品安全宣传活动

河北法治报讯（王思琪）

为深入开展“检护民生”专项行动，保障消费者权益，守护人民群众“舌尖上的安全”，近日，涞源县人民检察院以“同心共护食品安全”为主题，开展食品安全宣传宣讲活动，对县域内21家超市负责人、食品安全员、超市员工进行集中宣传。

活动中，涞源县人民检察院检察长介绍了检察机关守护食品安全相关工作情况，并要求超市要加大自查力度，全面落实食品安全主体责任，切实把食品安全工作与创建工作

作同推进、同开展，保护消费者权益。检察官围绕食品安全法及食品安全相关知识，结合具体典型案例直观而生动地讲述了食品安全对于家庭及社会的重要性，以及食品销售企业主体责任、企业违法成本等相关知识，内容环环相扣、层层深入，为超市员工强化食品安全意识、加强食品安全管理起到促进作用。

各超市负责人纷纷表示，将切实履行好食品安全主体责任，让广大群众买得放心、吃得安心。

找准“症结” 精准“开方”

大厂检方高质效推进诉源治理

河北法治报讯（李金峰）

近日，大厂回族自治县人民检察院就执法监督不规范、廉政风险防范缺失、选人用人制度不完善等问题，向某乡镇制发的社会治理类检察建议被省检察院评为2023年全省检察机关职务犯罪检察优秀文书。

近年来，大厂检察院以“小切口”入手，找准“症结”，精准“开方”，不断将办案职能向社会治理领域延伸，运用检察建议实现治罪与治理相结合，促进县域综治，实现“三个效果”的有机统一。如今，一份份检察建议正在转化为推进被建议单位完善内部监管的现实成果。

在刑事案件办理过程中，大厂检察院不止步于证据审

查、定罪量刑，更注重于认真分析并发现案件发生的深层次问题，以依法制发和督促落实检察建议为抓手，从被告人的犯罪行为中分析出被建议单位的日常监管薄弱环节，对于苗头性、倾向性问题在源头治理上下功夫，运用有针对性和实效性的检察建议推动建章立制、堵塞漏洞、消除隐患。

同时，该院坚决落实检察建议“回头看”机制，建立检察建议后续督促制度，跟踪整改抓长效，对落实情况进行持续监督，对实际效果进行长期追踪。坚持“双赢多赢共赢”的监督理念，在支持被建议单位整改上下功夫，有效促进检察建议的100%回复、采纳与落实，实现“办理一案、治理一片、惠及一方”的良好效果。

## 隆化县中关镇：以群众需求“小切口” 撬动基层治理“大变化”

□ 河北法治报记者 陈国东

“过去，我们村的班子凝聚力差，对群众的事不敢管，也管不好、管不了，更别说处理矛盾了。但现在，通过加强基层党组织建设，班子的凝聚力强了，对群众的事敢管了，也管得了、管得好，村里的矛盾隐患少了，老百姓的日子越过越好！”这是3月15日，承德市隆化县中关镇大铺村老党员刘大爷谈起村里的变化时由衷地发出的感慨。

近年来，隆化县中关镇遵循“党建引领、网格治理、多元参与、共建共治”的工作思路，扎实推进基层社会治理现代化工作，努力构建共建、共治、共享的基层社会治理新格局，以群众需求的“小切口”，撬动了基层治理“大变化”，切实提高了人民群众的获得感、幸福感和安全感。

### 党建引领 筑牢基层治理“堡垒”

“我们镇党委、政府制发的《中关镇进一步深化平安建设工作实施方案》，确立了工作目标，明确了工作职责，细化了工作措施，通过督促责任落实，切实把党的领导贯穿基层社会治理全过程。”中关镇党委相关负责人介绍。

提升基层社会治理的实际成效，关键在于高质量推进基层党组织建设。为此，中关镇党委以优化提升基层党建引领基层治理为抓手，积极探索高质量推进基层社会治理的现实路径。该镇由党委牵头，相关部门及人员积极配

合，开始对全镇所有村的基层党组织进

行摸底排查，对摸排出的2个软弱涣散村党组织，结合“五大提升工程”，下大力度进行了整改，并结合村情民意，优化了人员结构，切实提升了基层党组织的凝聚力和责任意识、担当意识。

中关镇坚持把基层社会治理的重点放在影响群众安全感、满意度的治安隐患和矛盾纠纷排查化解上。该镇充分发挥基层党支部的“堡垒”和前沿作用，支部全体党员和红色网格员深入到群众当中，实时了解掌握群众所思、所想、所盼，随时随地排查可能影响稳定的因素和矛盾纠纷苗头性问题，及时回应群众的关切。镇里每个月都要召开专题会议，对近期排查出的可能影响稳定的因素和矛盾纠纷苗头性问题，进行研判分析，拿出切实可行的解决办法，定责定人、全力化解，力争做到将隐患消除在初期，将矛盾纠纷化解在萌芽。

同时，该镇还积极协调派出所、司法所对选聘的综治专管员、网格员进行集中培训。通过对贴近农村生活的相关法律知识、典型案例进行详细的讲解，让广大综治专管员、网格员提升运用法律解决实际问题的能力，使农村调解工作既有亲情的温度也有法律的尺度，切实提升了人民群众的幸福感和满意度。

### 共建共治 凝聚基层治理“力量”

“一有时间，就在辖区‘转悠’；看到哪有垃圾，就随手带走；发现谁家吵架，就过去‘劝劝’……这是中关镇基层网格员一天的工作缩影。

中关镇深入推进“和谐十二家”红

色网格化源头治理模式，建立了“镇级网格中心—村级网格中心—基层网格”三级网格体系架构。镇党委书记和村党支部书记为一级和二级网格长，10名镇级领导干部担任一级网格政治指导员，在网格上建立党小组35个，将党的领导延伸到了每个网格。目前，全镇已构建红色网格103个，46名党员担任网格长，配备网格员103人，真正实现了一张网格“横向到边、纵向到底”。

“‘说理委员会’让我们的‘话’有地方说、‘事’有人来管、‘理’有人给评，啥事都能给调解得明明白白的。”在该镇龙凤村的小广场上，正在享受休闲时光的村民们谈起“说理委员会”，都竖起了大拇指。该镇依托村级综治中心，组织老党员、老干部等成立了10个“说理委员会”。“说理委员会”的成员以“老娘舅”身份及时介入邻里纠纷、婆媳矛盾等家事，让民事民议、民事民评、民事民管，最大限度把矛盾纠纷化解在了基层。

“现在真方便，我们在手机上就能了解村里的治理情况，能提前去做工作。”中关镇网格微信群里有网格员发出了这样的感慨。该镇为提升基层治理智能化、信息化、现代化水平，持续深化“综治中心+网格化+信息化”社会治理模式，通过网格员手机APP和“9+X”信息采集系统，做实做强了矛盾纠纷化解、安全隐患排查、信息数据采集等工作，加快推进了服务群众“最后一公里”。

### 培根固元 建立基层治理“导向”

3月16日下午，在该镇梁前村，被

村里评出的“五好家庭”在乡亲们的瞩目下接受颁奖。“奖得好！”现场村民纷纷喝彩。

为了更好培养和践行社会主义核心价值观，弘扬优秀中华传统美德，中关镇以村为单位组建了“道德文化促进会”，大力推进乡风文明建设。通过组织村民学习优秀传统文化知识，举办道德评议活动等方式，引导村民形成文明礼貌、互帮互助、团结友爱新风尚，有效引导群众明是非、辨善恶、守诚信、知荣辱，自觉遵守村规民约，自觉规范行为。如今，崇文重教、尊老爱幼、勤俭持家、乡邻和睦已在中关镇蔚然成风。

2023年12月，正值寒冬，中关镇中关村迎来了一场大雪，飘落的雪花给大家带来了欢喜，也带来了出行的困扰。以往大家都是“各扫门前雪”，自从村里成立了“道德文化促进会”，通过积极宣传，村民们知道通过学习、劳动等方式，即可获得“积分”在“爱心超市”换取生活用品，纷纷活跃了起来。村干部通过在村民群转发扫雪“任务”，大家纷纷拿起工具走上街头清扫积雪。很快，家家户户的房前屋后，村里大街小巷的积雪便被清扫得干干净净。

从“说理委员会”到“道德文化促进会”，中关镇在不断地创新着基层治理的方式方法。为加强矛盾纠纷排查化解，扎实推进“一站式”矛盾纠纷多元化解平台建设，该镇还创新实施了“两率一度”工作法，即：提升“见面率”，强化“落实率”，提高“满意度”，全面排查化解社会矛盾纠纷，让“小事不出格、大事不出村、难事不出乡、矛盾不上交”。