



“一讲三比一争”  
主题宣传活动

规范服务强质量 聚合力量提效能

# 秦皇岛市扎实推进法律援助民生工程

□ 魏天楠

近年来,秦皇岛市司法局聚焦法律援助民生工程,持续推进扩面提质、优化法律援助,把应援尽援、应援尽援落到实处。2023年法律援助被列入民生工程以来,全市共办理法律援助案件9544件,通过法律援助案件为群众解决“急难愁盼”,真正把政府民生工程做成了暖心工程。

### 坚持品牌引领 精准护航“重点人群”

全市深化“法援护苗”行动,组建“专家型”未成年人法律援助律师团队,设置私密谈话业务接待室,培育“红领巾”法律援助宣传员,扩大“小手+大手”法援护苗明星队伍,以“小手+大手”营造“法援护苗”新格局。护苗行动开展以来,全市共办理未成年人援助案件800余件。巩固“安心行动”品牌,全市开展“法援在一线 护航新就业”活动,市司法局与人社部门、住建部门建立“援调诉裁”对接机制,在建筑工地开办“农民工法律援助夜校”,为劳动者开辟维权绿色通道。3年来,全市办理农民工援助2270余件。提升“助老助残”温度,全市对老年人婚姻家庭、继承、赡养以及残疾人权益保障等问题开展专题法律宣传,对行动不便老年人、残疾人申请援助提供

上门服务,并指派有耐心、经验丰富的律师代理,3年来受理老年人、残疾人援助案件510余件,社会反响良好。

### 坚持创新赋能 打通法援“暖心通道”

立足为群众提供“在身边”的法律顾问,全市优化12348热线全天候服务,与律所签订专项服务协议,强化律所组织、管理热线直接责任和能动性,严格落实来电回拨制,确保热线接通率98%以上。立足创新“点援制”服务,全市制作《法律援助私人订制产品名录》,将法律援助从“供应式”向“点餐式”转型,有效提升法律援助服务精准度。全市创新“互联网+法律援助”服务,搭建法律服务“云平台”,通过远程视频为不便到场的群众提供法律援助服务,通过网上全流程办理,开展“邮寄办”服务套餐,拓展了“家门口”服务途径。为推进“更便捷”服务,全市建立并落实窗口服务承诺制、一次性告知制、容缺受理制,持续提升预约服务、延时服务和上门服务,满足服务对象特殊需求,解决受援人困扰。

### 坚持机制搭桥 构建法援“服务矩阵”

着眼便民,秦皇岛市级及9个县

区全部建成法律援助中心,建成2450余个村(社区)法律援助联系点,设立211个涵盖重点行业领域法律援助工作站,并开通法律援助机构及站(点)信息电子地图,方便群众寻求法律援助。市司法局加强与公、检、法部门协作,深化刑事案件律师辩护全覆盖试点工作,实现法律援助办案无缝衔接。市司法局联合民政部门开展法律援助经济困难状况核查,推动经济困难状况诚信承诺制度落实;与人社部门建立信息沟通机制,劳动仲裁与法律援助实现有效对接;联合工会、共青团、妇联、残联等部门常态化开展专题活动,有效扩大法律援助社会影响力。立足办实事,突出“一站式”服务,全市依托公共法律服务中心,深化“法援+调解”“法援+公证”“法援+鉴定”服务,对申请援助的群众优先引导通过调解解决纠纷,对符合法律援助条件的当事人,公证机构、司法鉴定机构及时落实减免费用政策,提高了纠纷解决成功率。

### 坚持管评并举 守牢办案质量“生命线”

秦皇岛市司法局坚持专业人干专业事,统筹全市律师资源,遴选254名精干律师组建法律援助律师库,分设民事行政、刑事两个子库和

未成年人法律援助服务、法律援助案件质量评估两个专门团队,并建立入库退库机制,定期更新入库人员,为市属两级指派律师提供专业保障。该局建立法律援助案件全过程监管机制,制作办案过程提示卡,实行律师带卡办案,确保办案不缺环节不缺项。该局建立法律援助中心跟踪办案制度,随时掌握办案进度,协调解决遇到的问题。坚持司法行政机关、法律援助机构旁听庭审和回访当事人制度,定期通报律所律师办理法律援助案件情况,确保办案全过程有效监管。立足严格常态化质量评估,全市实行法律援助“一案一卷一评”制度,建立“县区自评+市级抽评+部省专家指导”的案件质量评估机制,县区常态化自评,市级定期抽评,疑难问题请部、省专家集中指导,并制定包干计划,评估团队成员分组包干参与县区自评,解决基层自评专业力量不足问题。市级抽评采取“评估+培训”方式,及时纠正办案中存在的问题,提高律师规范化办案水平。同时,坚持“不合格卷不归档”,有效促进办案质量提升。2023年以来,全市法律援助机构收到受援人感谢信、锦旗60余封/面,秦皇岛市参加全国法律援助案件质量评估连续2年实现刑事、民事案卷“双优秀”。

畅通群众维权渠道  
明确诉求办理权责

## 衡水市印发受理行政执法投诉举报行为规范

本报讯(陈少杰)近日,衡水市人民政府行政执法协调监督局正式印发《衡水市受理行政执法投诉举报行为规范》(以下简称《规范》),针对群众反映集中的来电咨询、现场来访等诉求场景,细化操作标准,明确办理权责,以标准化服务打通行政执法监督“最后一公里”,让群众维权更省心、更安心。

“您好,这里是×××部门,请问您要反映什么问题?”今后,市民拨打投诉举报电话时,将听到规范的应答话术。《规范》对来电受理环节作出全流程规定,要求接线人员使用文明用语,完成身份核实、诉求登记等基础工作,对不履行法定职责、违反法定程序等五类投诉举报事项,当场明确告知受理条件;对已进入行政复议、诉讼程序等不予受理情形,详细说明理由并提供替代解决路径。

无论是来电还是来访,群众最关心的是“问题能否解决”。《规范》构建了“登记-核查-处置-反馈”全链条机制,7个工作日内反馈受理情况,30个工作日内办结;情况复杂的,经批准可延长30日,并提前告知投诉人。同时,《规范》明确规定了禁止性用语,既为群众维权提供清晰指引,也为投诉受理人员划出“行为红线”。

“以前反映问题的时候,担心受理人员态度差、推诿扯皮,现在有了明确规范要求,心里更踏实了。”市民李先生的感受道出了群众对诉求办理规范的期盼。《规范》建立了全流程全场景制度,明确受理、不予受理、情绪安抚与危机干预、结果反馈等环节的规范用语,更好地接受群众和企业的监督。衡水市政府行政执法协调监督局相关负责人表示,该局将持续联合12345政务服务热线,定期分析投诉举报数据,梳理执法突出问题,为深入开展规范涉企行政执法专项行动和优化法治化营商环境提供有力数据支撑。

## 清河县举办专题培训 提升依法行政能力

本报讯(宋红菊)日前,清河县司法局组织开展重大行政决策与规范性文件审核工作专题培训,切实提升行政机关依法决策、规范制文水平。

此次培训聚焦“关键岗位”,精准覆盖全县32个执法领域重点部门分管副职、业务科长以及6个镇的相关负责同志。培训采用“问题导向+案例教学”的务实模式,由县司法局法制审查业务骨干主讲。授课人员紧密结合清河县重大行政决策与规范性文件审核工作实际,直面当前存在的短板弱项,围绕两大核心模块展开深度讲解,在“重大行政决策法定程序”中,系统梳理决策启动、公众参与、专家论证、风险评估、合法性审查、集体讨论决定等关键环节的规范;在“规范性文件全生命周期管理”方面,从文件起草、审核、发布到备案、清理、废止的全流程,明确各环节工作标准与责任边界。

为增强培训实效,授课人员精选近年来典型反面案例,通过“法条解读+案例剖析”的方式,让参训人员直观认识到程序违法的严重后果,深刻理解“程序正当”在依法行政中的重要意义。培训现场还向参训人员发放《清河县合法性审查工作手册(2025版)》,手册涵盖政策依据、操作流程、常见问题解答等内容,为基层工作人员解决“不会审、不敢审、审什么”的实际难题提供“工具书”支持。

参训人员表示,此次培训内容兼具针对性和实用性,既明晰了工作标准,又掌握了方法技巧,今后将把培训所学运用到实际工作中,严格规范行政决策与文件审核流程,以过硬的法治能力为基层治理赋能。



近日,临漳县司法局组织辖区学校学生来到县青少年法治教育基地,开展了一场沉浸式法治教育。活动中,工作人员打破传统说教模式,用互动、体验、探究的方式,引导孩子们学习未成年人保护法等相关法律法规,增强法治观念。图为工作人员带领孩子们学习法律知识。  
王情儿 摄

# 14年薪火相传 用心化解千家事

开栏话

近年来,我省各地充分发挥调解能手的引领示范作用,推动建立以个人命名的人民调解工作室,有效化解了大量矛盾纠纷。为深入践行新时代“枫桥经验”,生动展现我省调解工作的创新实践与丰硕成果,打造河北调解品牌,本刊今起开设“燕赵‘枫’景·河北品牌”专栏,聚焦全省各地涌现出的优秀调解工作室与模范调解员,深入挖掘他们扎根基层、情系百姓的动人故事,集中展示各地在机制创新、能力提升等方面的成功实践,推动全省调解工作整体提档升级。

## 燕赵“枫”景·河北品牌

□ 讲述:承德市双桥社区陕西营社区巧茹调解工作室主任 何晓燕  
整理:本报记者 张世杰

作为承德市双桥社区潘家沟街道陕西营社区党委书记、巧茹调解工作室主任,我对调解工作一往情深。从2011年巧茹调解工作室成为承德市第一个以个人名字命名的调解工作室,到目前拥有上百名“巧茹调解员”,从第一代“巧茹”的单打独斗,到我作为第三代“巧茹”的接棒传承,它已成为我们社区化解矛盾、凝聚人心的“暖心驿站”。

●从“一个巧茹”到“百个巧茹”:14年传承,初心不改  
说起“巧茹调解工作室”,就不得

不提它的“创始人”——社区干部张巧茹,她心肠热、有耐心,街坊邻里有个家长里短、矛盾纠纷,都爱找她理。2011年,经司法局命名,成立了以她名字命名的调解工作室——巧茹调解工作室。张巧茹凭着“嘴勤、腿勤、心勤”,每天泡在社区里,听诉求、解疙瘩。她调解的下水道阻塞问题,已作为经典调解案例收录在全国人民调解案例库中。

就这样,巧茹调解工作室的名气慢慢传开了,越来越多居民愿意找“巧茹”解决问题。但随着社区发展,矛盾类型越来越多,单靠一个“巧茹”根本忙不过来。2017年,第二代“巧茹”调解员接过接力棒,开始组建团队——从社区党员、退休干部里选骨干,从热心居民里找能手,把“巧茹”的经验编成调解小手册,教大家怎么听、怎么说、怎么解矛盾。

到我这一代,“巧茹”已经成了一

个“品牌”。现在我们有上百名“巧茹调解员”,涵盖了法律工作者、心理咨询师、老干部、老民警,不管是邻里纠纷、物业矛盾,还是信访诉求、商业纠纷,都能找到对应的“巧茹”帮忙。14年里,“巧茹”的人数在变、场地在变,但“把居民的事当自家事”的初心,从来没变过。

### ●“巧茹调解法”:用机制解矛盾,用真心暖人心

做调解不能只靠热情,得有章法。14年来,我们始终“以情动人、以理服人、以法正人”为核心原则,更把“你的信任,我的责任”当作对居民的承诺,在实践中摸索出一套“巧茹调解法”,核心就是“分类施策、提前预警、多元联动”,既解“燃眉急”,又防“矛盾扩”。

我们建立了“红黄蓝”三色预警机制,对矛盾风险分级管理,分别由调解员或律师与社区干部以及街道、司法、住建等部门成立的“专班”,及时介入处理。

去年夏天,我们社区2号楼的居民集体反映“下水道堵了,污水往家里冒”,一楼的王大爷家更是满地污水,家具都泡坏了。居民们找物业公司,物业人员说“是老管道问题,得全楼凑钱修”;找楼上住户,有人说“不是我家堵得,我不掏钱”,矛盾一下子就激化了。

我们接到反映后,当天就启动“黄色预警”:第一天,调解员带着维

修师傅上门,先查清是“主管道老化堵塞”,明确“需要全楼分摊费用”;第二天,我们挨家挨户做工作,对不愿出钱的住户,情理结合做工作;第三天,我们组织居民开“协商会”,确定每户分摊200元,物业承担30%,当天就凑齐了钱,维修师傅连夜施工,把管道修好了。

这种民生小事,看着小,却直接影响居民的生活质量,只要我们反应快、方法对,就能把“堵心事”变成“顺心事”。

### ●传承中创新:让“巧茹”一直“贴心”

14年过去了,巧茹调解工作室从“一个人”变成“一群人”,从解决小矛盾变成服务大民生,靠的就是“把居民放在心里”的坚守。作为第三代“巧茹”,我常常想,怎么让这个品牌走得更远?

未来,我们计划做三件事:扩大“巧茹”队伍,吸纳更多年轻党员、大学生志愿者,让调解队伍更有活力;升级“预警机制”,用社区网格系统实时收集矛盾线索,做到“早发现、早介入”;打造“巧茹课堂”,把我们的调解经验分享更多社区,让“巧茹模式”能复制、能推广。

社区调解没有惊天动地,只有点点滴滴——可能是一次上门沟通,可能是一场协商会,可能是无数次的电话跟进。但就是这些“小事”,架起了社区和居民之间的“连心桥”。

## 法治河北专刊名片

编辑部主任:张法德 13032661222  
副主任:韩志强 13303113276  
孙继增 13032610871  
编辑:张世杰 15176164105  
法治河北邮箱:hbfbzhbfbz@163.com