法治头条·探访“枫桥式工作法”

重庆市江北区以“老马”带“小马”——

构建“家门口”解纷队伍

本报记者 姜 峰

“老马”是哪个哟？

2023年11月下旬，一封来自中央党校（国家行政学院）的邀请函发到了重庆市江北区观音桥街道办事处，请退休多年的马善祥到校为全体学员和教职工作报告——扎根基层30余年，先后获评“时代楷模”“全国优秀共产党员”“基层社会治理创新的优秀人民调解员”等荣誉称号，顶大的“面子”，老马配得上。

去之前，他还忙着准备另一场“分享”：观音桥街道开办了公益性“青年夜校”，街道的“老典型”、退休后依然坚守在人民调解工作一线的马善祥，自然成了夜校讲师首选。“‘老马’的分享课，一开放报名就‘秒空’”，观音桥街道党工委书记高璐说，“抢课的青年学员，大多是基层社区工作人员、专业社工、志愿者。他们接过老马的‘接力棒’，推动矛盾纠纷及时就地有效化解，被大家伙亲切地称为‘小马’！”

一个是中央党校（国家行政学院），一个是街道夜校，有备而来的马善祥“一视同仁”，“我快70岁喽，还想传帮带更多基层‘小马’——群众工作千百条，解决困难第一条！”

充分发挥榜样标杆的示范带动作用，重庆市江北区在重点行业部门、镇街等47个单位成立了“老马工作室”，在128个社区实现了“小马工作站”全覆盖，为人民群众构建起“家门口”的解纷队伍。

健全队伍

一走进观音桥街道星光社区“小马工作站”，社区党委书记陈丽雪、民警刘昌勇、综治委员耿万松就热情地把马善祥围了起来，你一言我一语交流着工作心得……

“为什么老马能得到群众的广泛认可？我们给他画了个像，以此作为遴选组建‘专职小马’的参考标准。”江北区委政法委副书记郑伟介绍，“第一，长期扎根基层；第二，热心做群众工作；第三，积累了丰富的矛盾纠纷化解经验。”

这不，在重点行业部门、镇街等47个单位，江北区成立了特色调解阵地“老马工作室”，各配备2名专职人员，突出行业特色、化解重大矛盾；同时，在128个社区实现了“小马工作站”全覆盖，并且组建了社区党组织书记兼任站长、包括社区综治专干、社区民警在内的工作站专职调解团队，发挥好矛盾纠纷调处的“前哨”作用。

同时，江北区也注重开门解纷、延伸队伍，积极培育“社会小马”。

在医疗、物业、交通、商事、城管、征地拆迁、知识产权保护等17个行业调委会挂牌“老马工作室”，统筹发挥社会多元力量；联动区妇联、法学会、律协等，建立了5个专业类调解专家库；培育了“暖洋洋”“爱心社工”等调处类社会组织及一批专业社工，作为“社会小马”为重大或专业性矛盾化解提供咨询调处服务。

此外，还大力发展“志愿小马”。“我们成立了‘老马宣讲队’，掀起学‘老马’、做‘小马’热潮，动员全区热心党员和群众等‘志愿小马’4000余名，发挥‘人熟地熟事熟’优势，就地化解矛盾。”江北区司法局公共法律服务科科长殷焘介绍。

育用并举

“小区物业公司公共收入分配比例，与重庆市物业管理条例不符，业主合法利益被侵占。”2023年年初，江北区石马河街道瑜康社区的相关业主反映强烈。然而，这个比例却是几年前小区原业委会与物业公司达成的事实合同约定。

“与各方座谈协商，就有50多次！”石马河街道人民调解员李武经花费了一年多时间，最终促成了小区居民代表与物业公司重新签订服务合同，确保了业主的合法权益。而李武经就是马善祥带出来的优秀“小马”，“想处理好复杂的矛盾纠纷，必须在基层工作中练就‘铜头、铁嘴、蛤蟆肚、兔子腿’，才能像老马一样成为群众离不开的人。”李武经说。

队伍建起来，还要“育”“用”并举。

江北区司法局系统梳理了马善祥在自身调解工作中提炼出的“情理法事”十三要则和“老马三十六策”，出版了《老马工作法》和《小马读本》，供“小马”们人手一本自学。同时，打造了“老马实训基地”，开设“老马工作法”特色调解培训班，集中培训“小马”3000余人次，还依托司法部人民调解大讲堂、党员远程教育等平台，完成“老马”线上授课300余场，受众超20万人次。

既有“言传”，也有“身教”。江北区建立了“小马接单化解、老马支招解惑”帮带机制，每周选派2名精干“小马”到“老马”身边跟班轮训，通过“小马上半场、老马下半场”的实训，让李武经、“邹二哥”、“和大姐”等一批优秀“小马”脱颖而出。

“现场传授，不光是带方法。”马善祥认为，更重要的在于“带情感”“带精神”，“群众工作是感动人的工作，需要理想信念和价值追求。再有方法和能力，没有与群众的精神纽带、血肉联系，没有面对困难不折不挠的精神头，搞不赢！”

如今，“老马工作室”“小马工作站”已经全面推广“起身迎接、请坐倒水、倾听记录、交流引导、解决问题、出门相送”的“六步接待法”，综合运用“以法律人、以情动人、以理服人、以德润人、以利安人”等调处方式，让群众反映诉求门好进、脸好看、问题就地解决。

功能辐射

临近岁尾，九龙园派出所社区民警章旋，第一时间将自己的好消息报告“师父”：“马老师，我被表彰为2023年度十大‘渝警楷模’了！”

几年前，章旋被选派作为“小马”跟着马善祥轮训过一个月，后来自己在本职工作中探索创新了一套矛盾化解“五心工作法”。“我现在带着两个民警‘徒弟’，算得上‘小小马’了！”

晒绩效、亮风采、比优劣，当地每月对“老马工作室”“小马工作站”依法解纷调解力指数及具体指标进行晾晒比评，发掘经验做法，优化工作方式。每年根据矛盾纠纷化解数量、难易程度、群众评价等指标，评选“优秀调委会”“金牌小马”予以表彰。

用好“老马带小马”工作载体，其辐射效应不断溢出。

江北区充分发挥“老马带小马”抓手，聚焦破解基层治理中的重点难点问题，共形成调研成果30项。“说起来，观音桥街道‘青年夜校’的开办，就是聚焦基层新时代文明实践活动参与度不高等问题，有的放矢推出的创新举措。”高璐介绍。针对老旧小区改造后的管理难题，引入第三方专业机构；吸引文创商业入驻，发展社区经济……一系列成果，通过“老马带小马”这个平台持续放大。

伴随解纷队伍不断壮大、基层治理体系日益健全，江北区积极整合资源，更深刻的质变在发生：

2023年7月，江北区矛盾纠纷多元调处中心启动试运行。设速裁法庭8间、调解室8间、心理咨询室1间、指挥室1间，实现了调解、信访、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等多种工作有机衔接，高标准打造了“整体智治、高效协同”的矛盾纠纷预防、排查、化解、处置一体化调处平台。

在这里，江北区委政法委、区法院、区司法局、区信访办等相关工作力量常驻，“老马”及专调会轮驻，区公共法律服务中心、诉调对接中心、矛盾纠纷一站式调处中心、平安建设指挥中心“多中心合一”，切实推动了矛盾纠纷、法律援助、行政复议、诉调对接、司法确认等业务一站式受理。截至目前，中心调解矛盾纠纷9475起，成功率99.9%，89.4%的矛盾纠纷在镇街以下层面得到及时有效化解。

直播间里普法忙

为助力乡村振兴，优化互联网领域法治营商环境，护航电商良性发展，近日，山东聊城市检察院走进农副产品电商直播间，围绕网络买卖中群众关注的热点问题，解读民事法律关于买卖合同的违约责任、诚信原则等内容，引导企业及职工尊法学法守法用法，提高法治意识。图为聊城市检察院检察官为企业的电商主播普及法律知识。

王凯忠摄

江西浮梁县开设律师线上服务平台——

打通法律服务“最后一公里”

本报记者 朱 磊

“以前需要跑到县城里去咨询，现在有了律师线上服务平台，就可以直接跟律师沟通。”日前，在江西景德镇市浮梁县蛟潭镇公共法律服务站，蛟潭镇蛟潭村村民占文福高兴地告诉记者。

此前，占文福的哥哥借给一朋友60万元钱，对方一直未还。前不久占文福的哥哥去世了，占文福的嫂子找到借钱的人，对方却拒绝还款，嫂子便让占文福找律师咨询一下。得知镇里在公共法律服务站开通了律师线上服务平台，占文福便前往一试，发现在这里居然可以享受到免费的法律咨询服务。占文福说，有了律师线上服务平台，真方便。

这是浮梁县下沉法律服务的一项便民创新举措。浮梁县前期通过走访调研发现，由于律师资源不足，有的农村地区仍然存在传统法律服务的盲区和空白，群众有法律咨询需求，却摸不着门道，找不到途径。“希望能够有更方便的法律服务，最好就在咱们‘家门口’。”调研时，不少群众直言不讳。

群众需求在哪里，公共法律服务的阵地就在哪里。浮梁县综治中心联合县司法局，进一步推动基层治理法治化、数字化建设，在县综治中心开通律师线上服务平台。与传统法律咨询服务相比，律师线上服务平台充分利用互联网调动律师资源，真正实现了“让群众少跑腿、数据多跑路”，群众在“家门口”就能体验专业律师免费提供的法律咨询服务，切实打通法律服务“最后一公里”。

目前，律师线上服务平台已实现全县16个乡镇和4个社区全覆盖，咨询服务种类涵盖婚姻家庭、合同欠款、劳动人事工伤、土地房产、企业公司经营等多个方面，受到了群众的称赞。浮梁县综治中心负责人表示，下一步将持续为百姓提供更全面、更快捷的法律服务，真正做到服务群众零距离、高质量。

金台锐评

『小案』也是案 件件用心办

张 璁

近日，在全国高级法院院长会议上，最高法要求用心用情办好关系民心向背的“小案”；在全国检察长会议上，最高检提出加强民生司法保障，将会同有关部门开展“检护民生”专项行动，切实维护人民群众合法权益。聚焦群众“急难愁盼”、办好“关键小事”，一开年就摆在了突出位置。

一枝一叶总关情，“小案”里有“大民生”。相较于引人注目、社会关切的“大案”，司法机关接办的“小案”，通常标的额较小、法律关系简单。然而，“案小”不代表“事小”。健全社会公平正义法治保障制度，努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义，是践行习近平法治思想的必然要求。一场邻里纠纷的解决，可能就化解了多少年的积怨；一起农民工欠薪案的办理，或许就会让一家人安心过年，每一件“小案”对牵涉其中的个人与家庭来说都是天大的事。司法机关用心用情用力办好“小案”，对于当事人来说关乎的是切身利益，对于社会来说关乎的是和谐稳定。

群众打官司是为了解决问题、寻求正义。司法实践中，有的案子在程序上了结了，但当事人的“心结”却还没有解开。法律是有温度的，司法工作也是做群众工作。因此，对待“小案”既不能推诿扯皮、程序空转，更要避免出现机械司法、就案办案。办好“小案”，就要“把屁股端端地坐在老百姓的这一面”，懂得群众语言、熟知群众诉求，急群众之所急，想群众之所想，带着对人民群众的深厚感情想问题、做决策、办事情。

“小案”办得好，人民群众更能感受到公平正义就在身边。群众的获得感、满意度是衡量“小案”办理效果的“金尺子”。常见多发、贴近生活的“小案”里有群众的切身利益，办好“小案”就要准确把握群众诉求，让人民群众的合法权益得到实实在在的尊重和保障。司法公开让公平正义更加可触可感可信，办好“小案”就要以公开促公正，充分保障人民群众诉讼知情权、参与权、表达权与监督权，在司法过程中加强释法说理、以案释法，让公平正义的实现过程看得见、摸得着、感受得到。

“小案”里还蕴含着法治的“大道理”。企业有什么发展的烦恼？办好各类经营主体的“小案”，就是在优化法治化营商环境。某类纠纷为何易发多发？善于发现“小案”暴露的漏洞缺陷、解决根源问题，就是在完善社会治理。对于司法机关而言，每一个“小案”的处理，体现的是司法担当和公信力，传递着的是法治的温度和力量。用法治保障人民安居乐业，就要认认真真、扎扎实实办好“小案”，积极回应人民群众新要求新期待，让老百姓的获得感、幸福感、安全感更强、更实，让高质量发展成果更多、更好惠及民生。

以案说法

购买46枚过期咸鸭蛋 惩罚性赔偿金怎么判

【案情】张某在某生鲜食品有限公司购买了6枚熟散装咸鸭蛋，每枚单价2.2元。张某通过银行卡刷卡支付6次，拿到购物小票6张。该批咸鸭蛋已过保质期1天。第二天，张某又购买了相同批次的40枚咸鸭蛋，同时通过银行卡刷卡支付40次，拿到购物小票40张，该批咸鸭蛋已过保质期2天。

之后，张某以46枚咸鸭蛋均已过保质期为由诉至法院，请求某生鲜食品有限公司退还购物款101.2元，并按照每枚最低赔偿1000元计算惩罚性赔偿金4.6万元。法院审理后，并未全部支持张某的诉讼请求，判决某生鲜食品有限公司退还原告购物款101.2元，赔偿张某1012元。

【说法】食品安全法规定，生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金；增加赔偿的金额不足一千元的，为一千元。

审理法院认为，张某购买的46枚咸鸭蛋，在购买当时均已过保质期。某生鲜食品有限公司属于“经营明知是不符合食品安全标准的食品”，应当承担惩罚性赔偿责任。同时，购买者故意在单次交易中进行数次或者数十次小额付款，要求按结算次数累计计算惩罚性赔偿金，不符合消费者通常交易习惯，与食品安全法规定的惩罚性赔偿制度精神不符，也有悖于诚实信用原则，不应予以支持。张某购买46枚咸鸭蛋所支付的总金额为101.2元，未超出生活消费需要，应以总金额为基数，计算惩罚性赔偿金。

审理法院表示，本案明确了人民法院坚持在“生活消费需要”范围内支持“消费者”关于惩罚性赔偿诉讼请求的立场，既保护广大群众“舌尖上的安全”，又维护诚信有序的市场秩序。

（案例来源：**最高人民法院**，本报记者**魏哲哲**整理）