

牢记嘱托 忠诚履职 奋力开创宁夏司法行政工作高质量发展新局面

从“信访”到“信法”
我区打造访调对接样本助推信访工作法治化

本报记者 杨秀丽

从最初执着信访维权到最终选择依法解纷，一次亲身经历让当事人马某的思想发生了根本转变。“以前觉得‘闹’才能解决问题，现在明白依法办事是正道。”马某签署调解协议时感慨道。

2024年3月，宁夏某公司泵站不慎将污水排放至马某种植的树林中，造成部分树木损坏。马某与该公司协商损失赔偿，但该公司表示双方因对赔偿金额争议较大无法协商。随后马某到政府相关部门信访，贺兰县南梁台子人民调解委员会接到南梁台子管委会信访办转办后，联合综治中心、派出所立即到现场勘查取证，了解案件具体情况。

调解人员就双方争议的焦点进行利弊关系分析，并对双方进行心理疏导，利用掌握的事实和证据，围绕双方争议的焦点，调整调解策略。通过分开说理、逐个谈话，双方的对立

情绪慢慢缓和下来，调解人员明确双方各自责任，逐渐缩小诉求差距，最终将此次信访纠纷化解，马某获得5000元赔偿，双方握手言和。

从“信访”到“信法”，这一转变的背后是基层群众法治意识的提升，也是我区打造访调对接样本，助推信访工作法治化的生动实践。

2024年9月，自治区司法厅联合自治区信访局印发意见，推进我区访调对接工作走深走实，提升信访事项人民调解法治化水平。截至目前，全区共设立信访事项人民调解组织33个，配备信访事项专职人民调解员336人，吸收相关行业、领域的各类专业人员151人担任信访事项人民调解委员会调解员。意见印发以来，各级信访事项人民调解委员会共参与化解信访纠纷546件。

数字的背后，是自治区司法厅紧锣密鼓施行的一系列举措。

整合现有人民调解员、“法律明白人”、村居法律顾问等资源，对突出的矛盾纠纷问题逐一研判分析，科学有效预防。做到因人预防、因地预防、因事预防、因时预防，对排查出来的信访矛盾纠纷进行梳理，分析研判，了解成因，把握规律，发挥“法律明白人”、楼栋长、志愿者活跃在基层一线，熟悉乡土民情的优势，把信访事项的排查作为基层矛盾纠纷排查的重要内容，做到信访矛盾第一时间发现、第一时间报告、第一时间受理、第一时间调处、第一时间履行、第一时间化解。

注重把牢矛盾纠纷事项处理初始受理关，通过“精准分类+依法受理”，着力破解“信访不信法”的难题。指导各地制定相关制度，持续深化访调对接，切实推进信访工作法治

化，构建组织有机贯通、机制相互衔接、工作深度融合的工作运行体系。根据属地管理、分级负责和谁主管、谁负责的原则，规范信访事项调解工作程序、信访事项工作流程、信访事项人民调解工作职责等，各级信访事项调委会实现依法依规开展人民调解“导引图”全覆盖，以精准分类指引让群众依法有序表达诉求。

依托区、市、县、乡四级访调对接人民调解组织体系，构建信访事项矛盾纠纷依法办理“四级调处责任闭环”，把人民调解贯穿信访事项矛盾纠纷排查化解全过程。深化“网格+调解”基层矛盾纠纷源头治理模式，全方位做好社会矛盾纠纷排查预警和化解工作，对排查出的信访矛盾及信访部门请求协助调处的信访事项，及时依法调处化解，坚决防止信访矛盾激化升级。

（下转02版）

高质效检察履职

“最近家里都好吗？”5月6日，银川市金凤区人民检察院检察官拨通了司法救助对象马某家的电话。

“都好着呢，谢谢你惦记。”马某的母亲在电话里向检察官讲述了孩子们的学习、家庭生活等情况，言语间满满的谢意。

马某姐第3人都是未成年人，分别在初中和小学就读。7年前，他们的父亲与母亲协议离婚，不识字母亲在协议书上按下手印，她以为协议书里“父亲每月支付3000元抚养费”的条款能让孩子们安心读书。然而，孩子们的父亲并未按照约定支付抚养费。2023年2月，姐弟3人将父亲起诉到法院，要求其支

金凤检察数据赋能救助三姐弟渡难关

本报首席记者 王潇朔

付抚养费。虽然法院判决支持了他们的诉讼请求，但执行裁定书上“无可供执行财产”的结论，像一块寒冰封住了全家最后的希望。

就在一家人陷入困境时，金凤区检察院检察官向他们投来关切的目光。金凤区检察院在开展数字检察工作中，通过调取辖区民政、妇联等部门的低保户、困难妇女等数据，构建特殊群体数据库，同时结合检察业务数据、信访数据以及法院执行数据进行碰撞比对，深度挖掘和精准锁定司法救助线索。依托司法救助模型的应用，检察官及时发现了姐弟3人的救助线索。

2024年11月，检察官第一次拨通马某母亲的电话。那时，马某的母亲正发愁去哪筹集采暖费。她和孩子们租住在金凤区某小区，每人每月可以领取低保金。但是靠低保金和她打零工的微薄收入，仅能维持家庭日常生活，没有多余的钱缴纳采暖费。了解情况后，金凤区检察院立即启动司法救助程序，进一步核实了马某家的情况。

随后，金凤区检察院决定向姐弟3人发放2万元司法救助金。发放救助金那天，马某的母亲代替孩子们来到12309检察服务中心，见到之前上门走访的检察官，不善言辞的马某母亲

说：“感谢检察院帮助我们缓解了家中的困难。”

让一家人意外的是，后续温暖在一个月内接踵而至。检察机关与社区专门召开联席会议，为马某的母亲协调安排公益性岗位增加其家庭收入。收到检察机关的多元救助建议函后，乡村振兴局送来托管费用补贴，妇联为马某的母亲提供了岗位技能培训，教育部门也将姐弟3人列为义务教育阶段困难学生帮扶对象。通过“司法救助+社会救助”持续发力，姐弟3人的生活困难得以根本解决。这场数据赋能的救助接力，不仅缓解了马某家的困境，还在孩子们心中播下了法治的种子。

“转人工客服”，少打弯弯绕

与智能客服沟通答非所问，“鸡同鸭讲”；转人工需要层层点击、重重闯关；经历弯弯绕绕后，抵达人工客服，提示还需再排队……沟通效率降低，消费体验糟糕。智能客服本是为了解决问题，可如今常常成为问题本身。

今年“五一”假期，上海市市场监管局公布假期投诉举报系统受理情况，涉及经营者售后服务品质及消费履约等方面问题的假日消费投诉占比超五成，其中包括平台客服不畅、人工客服电话无法接通等问题。市场监管总局此前发布的数据显示，在电商售后服务领域，“智能客服”备受诟病，2024年相关投诉同比增长56.3%。

提高咨询和接诉效率是提升消费体验的重要一环。中办、国办日前印发《提振消费专项行动方案》，提出以优化消费环境增强消费意愿，针对性解决制约消费的突出问题。这就要求企业商家秉持以消费者为中心的服务理念，标本兼治解决“转人工”难问题，把用心服务客户落到实处，而不是给客户添堵，更不能用所谓的“智能客服”糊弄客户。

解决“转人工”难题，当务之急是优化接入流程，提升人工客服应答率。要明确人工服务接入方式，简化接入程序，尤其是针对老年人、残障人士等特殊群体设置“一键转人工服务”等便捷功能；要合理安排智能客服与人工客服的比例，及时响应消费者需求；还要厘清智能客服、人工客服的职责边界，让服务更有效能。

（下转02版）



5月6日，银川铁路公安处民警在车厢里巡逻检查，及时消除安全隐患。

“五一”假期，银川站春运段累计发送旅客27.2万人次，同比增加7.7%；到达旅客26.1万人次，同比增加4.3%。面对持续攀升的客流量，银川铁路公安处累计投入警力700余人次，排查整改安全隐患30处，开展便民服务100余次，用坚守与温情构筑起平安出行的坚实防线。

本报记者 段涛 摄

“特别感谢银川警察，真没想到，这块在沙漠中丢失的手表还能从千里之外回到我的手中，我希望再次到宁夏旅游，当面向邹鑫君警官表示感谢。”5月7日，韦女士接受记者采访时激动地说。

3月19日，家住广西南宁的韦女士和朋友跨越2200多公里来到宁夏，从宁夏进入内蒙古，开启期待已久的腾格里沙漠之旅，不料将陪伴了自己8年的手表丢失在了沙海中。发现手表丢失后，韦女士和朋友在沙漠里找了很久也没有找到，只好返程。

韦女士说，丢失的是一块表盘后面刻着自己名字英文缩写的腕表，是其爷爷临终前给她精心准备的生日礼物，承载着爷爷对自

网络牵线 民警搭桥
一块手表的2200公里奇幻之旅

本报记者 丁丁

己的无限爱意。丢失手表的当夜，韦女士含泪在微信写下告别信，以为手表将永远埋葬在腾格里沙漠中，再也见不到了。

4天后，韦女士偶然在抖音平台发现同时间段进入腾格里沙漠的一位博主——河南小伙小张。她抱着一丝希望，留言询问其是否在沙漠里看到或捡到一块手表。小张告诉韦女士，3月20日他包车去沙漠旅游，在网红打

卡地“梦想沙漠公路”拍照时，在沙漠里捡到了一块手表，由于当时还要徒步行进，于是将手表交给包车司机代为保管，并再三叮嘱司机，如果有人找手表一定要交还给失主。为了帮韦女士找回手表，小张添加了韦女士的微信，并将司机的微信推给了她。然而，让韦女士没有想到的是，与司机联系后，对方表示不相信这块手表是韦女士的。随后，韦女士找了律师

与司机再次联系，但司机始终不接电话。

4月16日，抱着试试看的想法，韦女士致电司机所居住辖区永宁县公安局望远派出所，值班民警邹鑫君听了韦女士讲述事情过程，并添加其微信进行沟通。

“我们一定会想办法帮你找回手表，请不要着急，要相信警察，给我一点时间。”邹鑫君告诉韦女士。

（下转02版）

银川市公安局监所管理支队三级高级警长杨春华

心里永远装着战友装着单位的事情

“5月1日早晨上班，我还和杨哥打了个招呼，说起节日值班的事情。杨哥说单位需要加班顶班就通知他，他过节没啥要紧事。”5月7日，说起银川市公安局监所管理支队三级高级警长杨春华的离去，他生前的战友顾国文哽咽着说。

“老杨这个人一辈子都爱操心，以前在一个单位数他最勤快，心里永远装着战友、装着单位的事情。”曾与杨春华一起在监所管理支队工作的民警李军回忆说。

5月1日9时，杨春华在监察留置所值班期间突发脑出血，经全力抢救无效，于5月2日15时45分不幸因公殉职，终年58岁。

据介绍，杨春华1988年7月参加公安工作，2000年2月加入中国共产党，曾经在特警、刑侦、反恐、交警、监管等多个岗位工作。他先后荣立个人二等功2次、三等功6次、嘉奖2次，被评为优秀共产党员、优秀党务工作者和优秀公务员4次，获评自治区四十大庆安保先进个人、银川市公安局人民满意民警。因在扫黑除恶专项斗争期间表现突出，2021年，他被公安部授予全国公安系统二级英雄模范称号。

从警36年来，不管在什么岗位、担任什么职务、从事什么工作，杨春华始终在原则面前立场坚定，在危急关头敢打敢拼，在工作当中兢兢业业，把毕生精力都献给了崇高的人民公安事业。

他是防暴处突的“尖兵”，在特警队练就了过硬的警务技战术，无论是110接处警还是巡逻处突，总是闻令而动、冲锋在前。他是侦查办案的“专家”，轻伤不下火线，在走访调查、取证固证、抓捕审讯、案卷评查中，都有他拖着腿伤奔波忙碌的身影，甲状腺肿瘤治疗中仍念念不忘专案工作，先后参与侦破“4·27”涉黑案等一系列重大案件，捍卫了法律尊严，为群众伸张正义。他创新实施暴恐事件处置扁平化可视化指挥调度，推进反恐维稳专业化常态化。他在交管岗位上严格规范执法执勤，严谨细致办理案件，推动交管业务信息化建设应用，全力创建一流服务型窗口。在监管场所工作期间，他巡查坚守清除安全风险隐患、谈心谈话打开在押人员心结、发挥专长严把法律文书制作关。特别是面对疫情防控大考，他不顾病体、主动请缨，连续执勤值守，认真负责、一丝不苟。杨春华以生命赴使命、用忠诚写忠诚，诠释了“对党忠诚、服务人民、执法公正、纪律严明”的铮铮誓言。

我在现场

3分钟疏散 10分钟脱困 30分钟排险
金凤区地震疏散抢险演练超硬核

本报记者 苏克龙 文/图

“地震了，请全体师生立即避险！”5月7日15时30分许，银川市金凤区阅海第五小学警报声响起。一场由金凤区贺兰山路街道办事处联合银川市地震监测中心站、银川市消防救援支队重型机械工程救援大队等7家共建单位组织的地震疏散抢险综合演练正式展开。

演练模拟当日15时18分20秒，金凤区贺兰山路区域发生4.9级地震，震中区域震感强烈，部分老旧楼房出现裂纹，简易棚宇建筑有坍塌风险，有人受伤。地震发生后，银川市立即启动Ⅲ级响应，并展开群众疏散转移安置工作。

警报声一响，金凤区阅海第五小学迅速启动紧急疏散预案。正在教室上课的老师们立即组织学生蹲至课桌旁，用书本护住头部。实验室里的师生立即关闭危险设备，采取防护姿势。

“不要慌乱，不要拥挤，大家用书或书包护住头部，按次序撤离到操场！”主震结束后，各班代课老师按照预定路线快速疏散。在老师及安全员的引导下，3分钟后，全校682名师生全部抵达操场安全区。同一时间，社区网格员引导周边居民撤离至应急避难场所。

（下转02版）



5月7日，银川飞天救援队队员现场演示心肺复苏术。