

# 以听证促化解 以改革答民声

## 宜春高效畅通群众诉求,创新推进社会矛盾听证改革

李井红 熊丽芳

核心提示

综治中心一扇门,群众解忧有处可去。

矛盾听证一张桌,打通群众诉求堵点。

复杂矛盾一案一评估,多方参与提升司法公信力。

“推进社会矛盾听证改革,是做好新时期群众工作的有效方法,是有效化解复杂矛盾的现实需要,是提升综治中心运行效能和群众满意度的关键一招。”不久前,在宜春市社会矛盾听证改革现场推进会上,宜春市委政法委主要领导的一番话,道出了这场改革的深层考量。

以听证促化解,以法治护稳定。据了解,该项机制在袁州区先行试点一年多,取得了高效畅通群众诉求表达、利益协调与权益保障渠道的良好成效,目前已在宜春全市全面推广运行。

### 落实“谁来干” 多元参与谁主管谁负责

“社会矛盾听证改革,谁主管谁负责。综治中心搭台,法学会基层服务站点为支撑,主要还是职能部门‘唱戏’。”宜春市委政法委负责人表示。

2025年11月,宜春市平安建设领导小组出台了《宜春市关于探索推进社会矛盾听证改革的实施意见(试行)》,构建了党委领导、部门负责、中心协调、社会参与的社会矛盾听证组织体系,全面深化该项工作。实施意见明确:综治中心负责受理听证申请、帮助群众选配听证员、督促用好听证结论;职能部门则要主动扛起主体责任,审查申请事项、制定方案、召开听证会、制作听证笔录。

目前,宜春市10个县(市、区)、186个乡镇(街道)已实现综治中心规范化建设全覆盖,各县级综治中心内均设有规范化的听证功能室,整合信访、检察院、司法行政部门的听证力量,搭建起中立性、专业性、公信力强的第三方听证平台,在保障当事人的知情权、参与权、表达权和监督权的同时,促进司法公正、提升司法公信力、推动法治宣传与社会治理。

市、县两级法学会牵头组建听证主持人、听证员人才库,广泛吸纳法学专家、调解专家、行业部门业务专家、律师、“两代表一委员”“五老人员”、心理咨询师等力量入库,打造了一支群众信任的、兼具专业性、中立性、广泛性的听证员队伍。

“每名听证员都建有信息档案,标注专业类型、工作经历、擅长听证领域等信息,向社会公开。”宜春市法学会相关负责人表示。目前,全市县级综治中心整合行业专业性调解员1172名,选聘调解、法律、心理等领域专家3106名。

### 明晰“谁来听” 一案一评估群众说了算

“产生的噪音、安全等问题,怎么办?”

在袁州区综治中心,一场关于文化娱乐场所申请经营许可证的听证会正在进行。针对居民代表的顾虑,区市场监督管理局、区卫生健康委、区消防等部门集中办公,使申请人免去“多单位跑”的奔波,并当场承诺“自觉接受群众监督”。

听证会谁来听?群众说了算。

综治中心或法学会对每一起听证事项实行“一案一评估”,根据案件需求,确

定听证员专业类型范围,再由当事人自主在人才库中选择具体的听证员,实现专业性精准匹配与群众自主性选择的有机结合,提升听证质效。

此外,面对形形色色的问题,实行繁简分类,不搞“一刀切”:对争议较小的简单事项,由职能部门自行组织听证,快速化解;对复杂矛盾或群众不信任涉事部门的事项,则由综治中心牵头,统筹各方力量协同听证,起到了既督促履职、又防止过度依赖的作用。

在矛盾纠纷实质性化解阶段,该市创建了听证与调解和解、司法救助、社会帮扶、心理疏导等路径的顺畅衔接机制,形成“听证+心理疏导+帮扶救助”多元化化解矛盾的“组合拳”,力求“事心双解”实质性化解矛盾。

为确保每一场听证会都不走过场,从告知、申请、受理到召开、结论、回访,宜春市各级综治中心均完善了全流程规范、全程跟踪督办,确保诉求有人管、过程有人盯、结果有人评。

### 成效“谁来评” 公开透明提升群众满意度

“摆到台面上讲,大家都服气。”袁州

# 春到柴桑 平安满城

## 柴桑区政法机关加强平安、法治建设,公众安全感指数实现三连升

核心提示

三月春意浓,九江市柴桑区繁花似锦,游人如织,处处涌动着平安祥和的气息。

2025年,全区化解矛盾纠纷3907件,化解率为99.46%,区综治中心获评省“一级综治中心”;全区电信网络诈骗发案率下降23.45%……以全面深化政法改革为动力,柴桑区委政法委紧扣平安建设、法治建设两条主线,织牢政治安全、矛盾化解、治安防控、法治服务、社会治理、队伍建设“六张网”,交出了一份有温度、有厚度的平安答卷,公众安全感指数实现三连升。

### 凝心铸魂 锻造铁军

干事创业,关键在人。

“锻造一支党和人民信得过、靠得住、能放心的政法铁军,是推动政法工作高质量发展的基本前提。”柴桑区委政法委有关负责人表示,通过专题党课、研讨班、教育培训等方式,推动政法干警政治能力与业务能力“双提升”。据了解,该区围绕《政法工作条例》《三个规定》等内容,开展系统化教育培训,并建设线上学习平台,参训干警达700余人次。

这一年,全区政法系统不断提升工作质效:全面推行区领导民情遍访“把脉”、巡回接访“问诊”、约访下访“治病”新模式,面对倾听群众心声,实打实解决急难愁盼问题;编制社会稳定风险评估操作手册,细化各行业主管部门稳评清单,共完成稳评项目52个,超额完成任务;组建柴桑区司法监督专家库,提升司法监督工作质效;在全区36所中小学全面推行心理健康副校长聘任工作,持续开

展社会心理服务人才培训。

这一年,坚持以人民为中心的发展思想,全区政法服务举措不断创新:“综窗”改革累计服务群众4.3万余人次;构建“党建+司法救助”联动机制,全力全力解决群众急难愁盼问题;开通法律援助热线,配备21台“乡乡通”智能终端,织密法律服务网络。

### 多元解纷 共筑和谐

“太感谢了,心结终于解开了。”在柴桑区综治中心,一桩持续多年的养老保险补偿纠纷,经多部门联合调解后圆满化解,当事人张某终于拿到了12万元补偿款。

2025年,柴桑区全力推进综治中心规范化建设,对照场所设置、部门入驻、运行机制、督办落实、信息化建设五个方面的“规范化”要求,全面整合调解资源,打造“调解、仲裁、行政裁决、行政复议、信访”三级办理、诉讼、法律监督“一站式”解纷平台,打通信息互通、人员互补、资源共享渠道,构建“访调诉”三位一体整体联动的矛

盾纠纷调处化解体系。2025年7月,柴桑区综治中心获评全省“一级”综治中心。

“矛盾纠纷化解,重在抓早抓小。”柴桑区委政法委有关负责人表示,在深入推进矛盾纠纷排查化解工作中,全区严格落实村(社区)每周、乡镇(街道)及区直单位每月至少开展一次矛盾纠纷排查行动,整合村(社区)干部、派出所民警、网格员、调解员等力量,对婚姻家庭、邻里纠纷等重点领域开展拉网式、起底式排查,确保不留死角、不落隐患;区平安办每月定期收集、跟踪督促矛盾纠纷化解情况,对跨领域、跨部门、重大疑难复杂的,则积极联合相关部门,做好化解工作。

### 法治赋能 护航发展

“法院执行太给力了,欠款追回来了!”柴桑区某民营企业负责人感慨道。法治是最好的营商环境。2025年,柴桑区政法机关聚焦高质量发展,以法治之力护航企业发展。

这一年,法院执行跑出“加速度”。区

区三阳镇蕉溪村村民吴某的这番话,道出了许多通过听证维权的群众的心里话,也印证了宜春矛盾听证改革始终坚守的“以人民为中心”核心导向。

因10余平方米土地被占用铺设污水管道,吴某多次投诉,后该投诉转至袁州区综治中心。吴某提出要求,召集区人大代表、政协委员、律师、乡镇干部和金牌调解员等组成听证小组,公开听证。

“根据市场估算,蕉溪村委会需补偿吴某相关损失费共计5000元。”听证员评议认为,铺设污水管道属村集体公益事项,但占用吴某家的土地应予补偿。会后双方签订调解协议,案结事了。

公开透明、情理法相融,一场场听证会打通了群众诉求表达的堵点,也推动基层矛盾化解从被动处置转向主动攻坚。

不久前,袁州区将工作做在前,组织国土空间总体规划听证15起,部门收集专家意见63件、群众意见15件,采纳44件,实现了“好事做好”的效果。

截至目前,宜春市依托县乡级综治中心共开展各类听证300余场,涵盖土地权属、邻里纠纷、行政争议、民生保障、司法执行等多个与群众切身利益息息相关的领域,矛盾化解率稳定保持在90%以上。

实用实效的宜春社会矛盾听证改革,持续提升了全市各级综治中心法治化预防化解矛盾纠纷水平和群众满意度。2025年,全市公众安全感综合指数达99.33%,创近5年新高,申诉求决类初次信访发生量平均值全省最低。

司法护航

营造放心消费环境

## 赣州市中级人民法院 “法院+”助力新型消费维权

“感谢法院为我主持公道!”拿到判决书的李美(化名)如释重负。近日,赣州市中级人民法院审结一起因美容祛斑引发的侵权纠纷。该院创新新型消费维权工作机制,创建“法院+消协+市场监管”多方协作模式,聚焦医美消费等新型消费领域纠纷,守护消费者人身财产权益。

据了解,李美在某养生会所除斑美容后,当日面部即出现水泡等严重不适。会所仅建议其自行服用维生素、消炎药,并未采取专业救治。数月后李美面部状况持续恶化,经鉴定构成十级伤残。协商赔偿未果后,李美诉至法院维权。

法院联合市场监管部门,查明涉案会所仅有生活美容服务资质,却违规开展祛斑等医疗美容项目,超出经营范围且缺乏相应资质,直接侵害了消费者身体权和健康权。最终,依据全案事实、伤者损失及责任划分,依法判令该会所赔偿李美医疗费、伤残赔偿金等共计9.8万余元。

承办法官提醒,生活美容与医疗美容界限分明,消费者在选择美容项目时,务必仔细核查机构及从业人员资质,切勿轻信宣传,谨防非法医美陷阱。

据了解,赣州市法院将持续完善新型消费维权机制,推进一站式多元解纷,强化部门联动,为消费者营造安全、放心的消费环境。

(邹青山)

## 宜黄县人民法院 快审快执 维护农资市场秩序

“农资质量关系到整整一年的收成。法院这样办案,是给我们吃了定心丸!”得知销售不合格化肥的农资经营户主动履行罚款义务后,宜黄县一位农户感慨道。近日,宜黄县人民法院针对一起销售不合格化肥行政处罚案件,实行快审快执,依法维护农资市场秩序,保障农民群众合法权益。

2025年,宜黄县某农资销售部在经营过程中,违规销售不合格掺混肥料,被市场监管部门依法查获。执法人员对在售掺混肥料随机抽样送专业机构检验,确定该批次产品总养分、有效磷含量均不符合国家标准,属不合格农资产品。该农资销售部对检测结果无异议,积极配合执法调查。

考虑到当事人系初次销售不合格化肥,且家庭经济困难,截至案发尚未造成农作物减产、农户损失等危害后果,市场监管部门依法对其作出从轻行政处罚,决定没收违法所得,并处罚款。后因当事人一直未履行罚款义务,市场监管部门依法向宜黄县人民法院申请非诉执行。

宜黄县人民法院收到申请后,坚持“快立、快审、快执”原则,当日立案审查,仅用7日便依法作出准予执行裁定。该农资销售部收到准予执行裁定后,充分认识到自身违法行为的严重性,主动履行了全部罚款义务,案件顺利执结。

“农资经营者要严把进货质量关,一旦触碰法律红线,必将受到法律制裁。”宜黄县人民法院法官提醒广大农户,在购买化肥、种子等农资时,要仔细查看产品合格证明、检测报告,留存购买票据,若发现疑似不合格农资,及时向市场监管部门举报,依法维护自身合法权益。

(游滕 张昊)

## 西湖区人民检察院 法治润心 护航成长

“同学们,刑事责任年龄是多少?”“遇到校园欺凌该怎么办?”新学期伊始,在铁路第一学校教育集团书院校区,南昌市西湖区人民检察院第二检察部联合共青团西湖区、区社会心理服务协会,为孩子们带来一堂别开生面的“法治教育+心理关爱”开学第一课。

课堂上,该院第二检察部干警、校法治副校长用通俗易懂的语言,贴近生活的案例,将《未成年人保护法》《预防未成年人犯罪法》等法律法规娓娓道来。孩子们时而凝神倾听,时而举手抢答,在互动中悄然播下了法治的种子。区社会心理服务协会负责人围绕青春期心理特点,通过互动问答、情景模拟、压力调节技巧分享等形式,引导孩子们正确认识情绪、化解成长烦恼。

这堂特殊的“开学第一课”,源于西湖区人民检察院对未成年人保护工作的机制创新。该院第二检察部充分发挥省三八红旗集体的示范引领作用,探索建立“检察+团委+心理协会”多方联动模式,将法治教育与心理关爱有机结合,法治的刚性、心理的柔性相得益彰,让保护更有温度、更见实效。

“作为检察官,我们既是法律的执行者,也是孩子们成长路上的守护者。”该院未检部门负责人表示,联合团委和心理协会,正是希望汇聚更多专业力量,让法治的阳光照亮每一个角落。

春风化雨,润物无声。西湖区人民检察院将持续深化与妇联、团委、心理协会、教体等单位的协作,常态化开展法治进校园、心理帮扶、家庭教育指导等活动,用心用情守护未成年人健康成长。

(罗苑青)

## “四查联动”为行政执法“体检”

“过去一上来就是处罚,现在是先指导、后整改,执法更有温度了。”近日,宜黄县某餐饮店主罗先生感慨道。这背后是该县积极推行“四查联动”机制,着力破解执法领域“重罚轻管”顽疾,推动执法理念从一罚了之向服务为先转变的生动写照。

为持续优化法治化营商环境,该县以“部门自查、分组互查、数据筛查、走访调查”为抓手,构建“四查联动”机制,对行政执法领域开展全方位“体检”。在部门自查环节,各执法单位聚焦行政检查、行政处罚等环节,开展自我清查,逐项建立“问题清单+整改台账”,实行销号管理,推动问题见底、责任到人。在此基础上,县司法局联合县检察院等部门组建3个督查组,对重点执法单位的行政处罚案卷进行集中评查,围绕执法程序、法律适用等环节,发现问题并点对点反馈、限期整改。

通过对全县罚没收入数据进行动态监测分析,比对罚没收入增长趋势、行政处罚频次等指标,及时发现异常波动,并第一时间下发督办单,让监督更精准、更及时。与此同时,工作人员深入企业、基层走访,主动收集执法不规范等问题线索,并与12345热线及信访、审计等部门建立线索共享机制。面向社会发布问题线索征集公告和《致全县企业和个体工商户的一封信》,制作投诉举报专用二维码,进一步畅通群众监督渠道。

截至目前,该县已发现各类问题30余个,推动解决了一批企业反映强烈的执法不规范问题。

(余庆中 陈水娟)

## 心愿墙里温情满 星光驿站旅途暖

“南昌很好,下次再来。希望我们像‘南昌之星’一样闪耀!”近日,外地游客李女士在南昌市红谷滩区红谷红·摩天轮星光驿站的心愿墙上,写下这张心愿卡。短短数语,道出了城市留给游客的温暖记忆。

“南昌之星”摩天轮作为南昌的城市地标,是赣江畔极具代表性的景观,每日游客络绎不绝。为了让八方来客在登高望远之余感受到城市的温度,红谷滩城投集团第一联合党支部依托这一地标,创建了党员志愿者服务团队,在游客中心二楼打造了红谷红·摩天轮星光驿站。在这座60平方米的驿站里,以共建共治的社会治理理念为指引,“党建红”与便民服务深度融合,打造了党建赋能文旅发展的亮眼名片。

走进驿站,色彩温馨的“游客心愿墙”上,层层叠叠的卡片记录着旅客的心声;便民服务区提供免费饮用水、共享充电设备、应急药箱等一应俱全;休憩区摆放着柔软座椅,无障碍设施等配套完善;红色阅读角内,



星光驿站内了解世界摩天轮的发展史

书籍整齐陈列,游客可在休憩之余浸润红色文化。

胸前佩戴党员徽章的党员志愿者,把星光驿站当作服务群众的冲锋阵地,用一言一行诠释着党员的初心使命。他们是耐心的讲解员,为游客细致指引摩天轮乘坐流程;他们是贴心的守护者,主动搀扶行动不便的老人和孩子;是温暖的传递者,递上一杯温水、送上一句问候,驱散旅途疲惫。自驿站运营以来,累计服务游客6000余人次,带动600余名游客

驻足品读红色书籍,让红色精神浸润旅途。他们常说:“能为游客做点实事,让更多人感受到南昌的温暖,再累也值得。”

如今,红谷红·摩天轮星光驿站已成为城市地标里的“红色灯塔”,党员志愿者用一次次微笑指引、一件件便民小事,把服务做到游客心坎上,让“党建红”深度融入城市风景,为“天下英雄城”增添了一抹动人的暖色。

(文图由南昌市红谷滩文化旅游发展有限公司提供)