



# 每化解一起纠纷,就是播下一颗法治种子

## 湖北恩施:制定矛盾化解履职指引 明确各办案环节专业标准

□本报记者 戴小巍  
通讯员 万尧榕 杨奇 彭涛

4月的湖北省巴东县春风拂面,桃花灼灼,田某经营的酒店门口人山人海。田某忙着指挥员工布置新到的货物时,恰逢远房亲戚谭某路过,两人相视一笑,点头示意。谁能想到,仅仅一年前,两人的关系还处于“冰点”。当时,他们因停车位纠纷发生冲突,田某用剪刀将谭某手臂划伤。

办案过程中,检察官充分听取双方当事人关于赔偿与和解的意愿,耐心释法说理。2025年2月,田某、谭某在巴东县检察院调解对接办公室达成和解。随后,检察机关对田某作了相对不起诉处理。

### 专业赋能:检察履职的“办案精度”

上文提到的这起案例是故意伤害案件中较为典型的一种,当事人双方系亲友、邻居等关系,因为生活琐事发生冲突,案发后双方关系闹僵、互不相让。针对这类案件,巴东县检察院在工作中提炼、总结化解矛盾、修复裂痕的“四味”药方——活用“农家话”、磨穿“鞋底板”、巧借“长者言”、细致“寻根源”,确保案件处理于法有据、于理应当、于情相容。

在基层社会治理中,矛盾纠纷的出现呈多元化态势,往往还面临“法结”与“心结”交织的复杂局面。湖北省恩施土家族苗族自治州检察机关立足这一现实困境,积极探索创新,构建起“1+4”检察综合履职模式。该模式以控告申诉检察部门为核心枢纽,充分发挥其在群众诉求受理、分流和协调方面的专业优势,精准把握矛盾脉络,有机整合刑事检察、民事检察、行政检察、公益诉讼检察四支专业力量,形成“前台统一受理、后台分类办理、全程协同处置”的工作闭环,全方位、多层次提供矛盾纠纷专业化解决方案,有力维护基层社会和谐稳定。

湖北省来凤县154名农民工讨薪案件的办理正是这一模式的生动实践。百余名农民工因被拖欠工资,到综治中心集体信访,综治中心指导其向来凤县检察院申请监督。该院控申检察部门受理案件后,立即与民行检察部门联动,利用民行检察部门在民事法律监督、控申检察部门在沟通协调方面的专长,深入剖析案情、安抚工人情绪。同时,该院商请来凤县人社局协助,推动双方达成和解,使154名农民工拿到工资,陷入经营困境的某公司也得以复工复产。

为提高矛盾化解的专业化水平,恩施州检察院制定了矛盾化解履职指引,系统梳理11大类常见纠纷的化解规程,明确各环节的专业标准,并汇集全州检察机关在刑事、民事、行政争议化解等领域的业务能手,对检察

人员进行专业化培训。

同时,恩施州检察机关还积极引入社会力量,构建起多领域、多层次的专家支持体系。如恩施州检察院协调恩施市司法局、恩施州律师协会及20多家律师事务所,组建公益律师团队,吸纳执业5年以上,在纠纷调解、涉法信访处理方面有丰富经验的资深律师加入。目前,公益律师团队已参与化解矛盾纠纷38件,提供专业法律意见40余条。针对涉企矛盾纠纷的特殊性,该院与恩施市工商联合作,从各行业商会选聘12名“金牌调解员”。他们既熟悉法律规定,又深谙行业惯例,能在调解中准确把握企业经营的实际困难,将商事调解的“法理情”与企业诉求的“利义信”有机融合。该院还与心理健康专业机构长期合作,在办理家庭、邻里纠纷等案件时,以专业心理疏导化解当事人“心结”。

### 协同共治:握指成拳的“治理密码”

在基层矛盾纠纷化解工作中,恩施州检察机关创新构建“横向联动、纵向贯通”的协同治理机制,通过整合各方力量,形成矛盾纠纷化解的强大合力。恩施州各基层检察院入驻基层综治中心,与同级党委政法委、法院、公安局、司法局、信访局会签《推动社会矛盾纠纷“一站式”多元化解衔接办法》,联合制发《信访联席会议工作制度》,建立以检察窗口为核心,融综治中心入驻的法院、公安、人社等20余家单位力量的“一核多元”联动机制。

杨某和王某是妯娌,两人之间一直有矛盾,后因琐事大打出手,杨某轻伤,双方就赔偿金额无法达成一致。办理该案的湖北省建始县检察院检察官与建始县人民法院法官联系,决定共同开展调解工作。检察官依托综治中心了解当地民情、两人矛盾的深层次原因,邀请综治中心工作人员、法院驻村法官、公安民警、村干部和部分村民一同参与调解,分头做当事人的工作,最终解开双方“心结”,促成刑事和解。

湖北省宣恩县检察院的实践同样具有示范意义。该院依托宣恩县建立的“有理大家评”调解中心,在全县52名人民调解员、1100多名评理说事员中因案择优选配人民调解员、评理说事员,综合考量矛盾性质与当事人需求,对症下药制定调解方案,有效提高调解成功率。在某土地承包经营权纠纷中,该院特别选配了熟悉农村土地政策的退休干部和德高望重的乡贤与检察官一同参与调解,促成争议双方达成一致。

湖北省利川市检察院致力于通过信息化手段提升治理效能。该院通过入驻综治中心,与辖区网格化管理平台实现数据共享,构建“检察+网格”联动机制。网格员在日常巡查中发现涉检矛盾纠纷线索后,即时推送给检察

机关。检察官根据矛盾性质和紧急程度,协调内部各部门及相关职能部门介入调解。入驻综治中心以来,该院实质性化解涉检矛盾纠纷4件次,配合综治中心化解矛盾纠纷15件。

### 品牌引领:司法为民的“初心答卷”

走进恩施州各基层检察院,“申·蓝”“峡江回声”等特色调解工作室的标志格外醒目。这些被最高人民检察院表彰的“全国检察机关控告申诉检察部门接待窗口深入开展‘为民办实事’实践活动表现优秀的团队”,以品牌力量诠释了司法为民的深厚内涵。

“处理群众信访问题要强化‘有解’和‘更优解’比较的思维,相信将心比心,就没有解决不了的问题;以心换心,就没有化解不了的矛盾。”恩施州检察院在指导基层检察院工作过程中总结提炼了“三心”工作理念、“四度”工作要求和“五个一”工作方法,即以人民为中心的初心、以服务为核心的匠心、以化解为重心的恒心;接待有温度、解惑有深度、办案有速度、解纷有广度;一次性跑腿、一站式服务、一条龙办理、一把手工程、一公里延伸。

申诉人老张的儿子小张在重庆黔江涉嫌交通肇事罪,老张委托老李处理儿子的案件,并先后支付老李诉讼、差旅等费用2万余元。老李以小张亲属的身份出庭辩护,但因未取得被害人家属谅解,小张被判处有期徒刑一年六个月。小张提起上诉,并重新委托辩护人。二审阶段,小张取得被害人家属谅解后,得到法院改判,被适用缓刑。为此,老张认定老李之前没有出力,属于诈骗。老李则认为自己付出许多却被误解。老张向公安机关报案,公安机关调查后认为无犯罪事实,不予立案。老张向恩施州检察院申请监督:“他收了我的心却干不了事,为什么不能追究他的责任?”

恩施州检察院接访人员指导老张向恩施市检察院提出刑事立案监督申请。恩施市检察院“申·蓝”工作室检察官审查认为,公安机关的不立案决定正确。但“申·蓝”工作室没有就案办案,而是采用“防、化、访”工作方法,综合运用风险研判、调查走访、公开听证等方法,充分发挥综治中心矛盾纠纷化解一站式平台的优势,在综治中心主持调解,邀请专业人民调解员和公益律师参与,最终化解两人“心结”。“你们让我感受到了司法的温度。”老张的感慨是群众对检察工作的最高评价。

“每化解一起纠纷,就是播下一颗法治种子。当我们用专业解纷争,用真情化心结,群众就会真正相信,法律不是冰冷的条文,而是有温度的守护。”在这片鄂西热土上,检察官始终秉持一个信念:化解矛盾不是终点,而是修复关系、促进和谐的起点。恩施州检察院党组书记、代理检察长周昌说。

图①:4月15日,湖北省宣恩县检察院在当事人所在社区就刘氏兄弟轻伤案件召开公开听证会。

图②:4月8日,湖北省利川市检察院检察官联合律师、人民监督员,在当事人工作的工地现场进行“云端”调解。

图③:4月24日,湖北省恩施土家族苗族自治州检察院检察官走访案件当事人,协助其申请司法救助。

图④:2月28日,湖北省咸丰县检察院检察官“带案下访”,面对面听取当事人诉求。

一块小小的坡田引发多年积怨,一场冲突让血脉相连的兄弟对簿公堂。最终,办案检察官联合多方力量多元解纷,融化了横亘在刘氏兄弟之间14年的坚冰。

刘某甲和刘某乙是湖北省宣恩县某社区相邻而居的一对亲兄弟,弟弟刘某甲长期在外务工,哥哥刘某甲在家务农。因对自家老屋旁边一块坡田的权属问题长期存在争议,兄弟不睦多年。2024年6月,刘某甲发现刘某甲在争议坡田上种植蔬菜,二人因此又发生争吵,进而发生肢体冲突。刘某甲扔石头砸中刘某甲,致其轻伤二级。

受理该案后,宣恩县检察院检察官深入走访,了解到兄弟俩的积怨已有14年之久。案发后,刘某甲坚持认为自己有理,拒绝认错和赔偿,刘某甲怨怒难熄,强烈要求追究刘某甲的刑事责任,双方僵持不下。

为彻底化解这场同室操戈,办案检察官依托乡镇综治中心“有理大家评”工作室,邀请社区“五老”调解员、评理说事员和社区干部一同参与调解工作。检察官和调解人员多次上门释法说理,让兄弟俩逐渐打开“心结”。刘某甲表示愿意认罪认罚,积极争取被害人谅解,但双方在赔偿金额上又发生分歧,调解陷入僵局。今年2月26日,在充分听取双方意见的基础上,办案检察官在当事人所在乡镇综治中心再次召开调解会,让兄弟俩在“家门口”把话说开。

### 工地上的“云调解”暖人心

4月的一天,在湖北省利川市某建筑工地的毛坯房内,尘土飞扬的水泥墙边,一场特殊的“云端调解会”开始了。农民工文某通过手机与远在外省的包工头钟某视频对话。听着检察官向钟某耐心释法说理,文某紧锁的眉头慢慢舒展。随着微信转账提示音响起,拖欠近3年的1.8万元工资终于到账。“没想到检察官能把调解会开到工地,也没想到对方在外地也能当场付钱。”文某抹了一把脸上的灰,红了眼眶却还是笑了。

时间回溯到2022年3月,文某在钟某承包的利川市某小学修缮工程中负责砌墙粉刷。辛苦劳作两个月后,钟某以工程款未结为由拖欠文某的工资。此后3年间,文某多次讨薪,钟某均以各种理由推脱,甚至躲着不见文某。

2024年1月8日,文某走进利川市综治中心,向驻点检察官诉苦。利川市检察院审查线索后,决定启动民事支持起诉程序。该院民事检察部门与控告申诉检察部门成立联合办案组,迅速开展调查。根据调取的相关工程合同和工资流水,办案组确认了钟某拖欠文某工资的事实。

此后,办案检察官多次致电在外地的钟某,向其释明拖欠工资的法律后果。“不是不想给,是工程款没回笼,我确实拿不出钱来。”面对检察官的严正告诫和入情入理的恳谈,钟某承认欠薪事实,但一被问及何时支付欠薪,就支支吾吾不肯表态。

为打破僵局,办案组决定邀请律师和人民监督员一起进行现场调解。考虑到钟某人在外地,文某在工地务工的实际情况,检察官将调解现场“搬”到文某工作的工地。视频连线中,检察官向钟某逐项展示催款记录、欠条原件等证据,施工现场的水泥灰扑簌簌落在证据材料上。律师结合民法典讲合同违约责任,人民监督员则从诚信信用角度向钟某分析利弊。

“我资金周转出了问题,就想着能拖就拖,是我对不住老文!”钟某向文某认错,当场通过微信转账支付了全部拖欠工资,并视频签署诚信用工承诺书。

一个站出来。现在闹成这样,你们自己心里过得去吗?”调解过程中,“五老”调解员以手足亲情破题,安抚双方情绪。评理说事员讲明事理,检察官讲清法理,为当事人仔细梳理核对赔偿明细,提出合理的赔偿方案。最终,双方就赔偿事宜达成一致并当场签订和解协议,刘某甲自愿认罪认罚,刘某甲对其行为表示谅解。

4月15日,宣恩县检察院在刘氏兄弟所在社区就这起轻伤案件举行公开听证会,邀请“五老”调解员、评理说事员、听证员、人民监督员、相关单位负责人等一同参与。充分了解案情后,听证员围绕案件事实认定、法律适用和处理结果进行讨论,一致认可检察机关对刘某甲的不起诉决定。

### 兄弟俩心头的坚冰融化了

文火精调,一对好友没散伙

2024年9月,公安机关以廖某涉嫌故意伤害罪移送咸丰县检察院审查起诉。检察官阅卷宗后认为,廖某的行为虽已涉嫌故意伤害罪,但该案系朋友间的偶发冲突,廖某主观恶性不大,未造成严重后果,社会危害性较小,该案应以调解为先。

初次调解,廖某坚称自己是正当防卫,与徐某相互指责。检察官认为,目前双方情绪激烈,矛盾尖锐,案件如果只是简单地在程序上办结,很可能进一步激化矛盾。“咱们要找准焦点,精准调解。”为此,办案检察官申请提前介入,由分管院领导包案并组建办案组。办案组深入听取双方当事人及辩护律师意见,了解两人之前的交往情况,查找“心结”所在。

### 文火精调,一对好友没散伙

“一碗炒饭差点成了散伙饭,幸亏检察官帮我们重归于好,不起诉是最好的结果。”在前不久的一起轻伤案件公开听证会上,被害人徐某的话中满是庆幸与感恩。经过讨论,听证员、人民监督员一致认可湖北省咸丰县检察院对犯罪嫌疑人廖某的不起诉决定。

2024年5月16日,廖某、徐某和几个老相识一起吃晚饭。席间,徐某让其他人将自己碗中未食用的炒饭分食。廖某随意说了一句:“剩饭是给狗吃的。”此话瞬间点燃徐某的火气,两人发生激烈冲突。徐某找来一把菜刀,收在身上与廖某打斗,廖某一拳将徐某打倒在地,夺过菜刀向徐某挥砍,幸好两人很快被旁人拉开,除徐某轻伤外未造成严重后果。案发后,公安机关组织双方进行调解,但双方态度强硬,坚决拒绝。

话一点面子不给,太让人恼火了!”我随口一句话他就发飙,还去找刀,想要我命吗?”检察官循循善诱,让徐、廖二人道出“心结”。找到了矛盾根源,调解工作便有的放矢。办案组向廖某及其辩护律师申明廖某行为的法律后果和法律责任,敦促廖某悔罪认错。同时,邀请双方的熟人作为“特邀调解员”一起劝和,尽力修复双方关系。廖某愿意见错后,检察官适时组织第二次调解。

“监控显示他只是把刀放在身上,现场未使用,未对你造成现实紧迫的危险,你的行为就不构成正当防卫。”检察官一帧帧解读监控画面,向廖某释之以法,再动之以情,以双方应继续维系良好关系劝解廖某放下面子之争。最终,廖某当场向徐某诚恳道歉,徐某也表示放弃医疗费以外的其他赔偿,两人重拾旧好。

## 欠款支付方案已全部落实

“检察院和公益律师参与调解让我们三方都吃了定心丸,现在欠款支付方案已经全部落实。”近日,湖北省恩施州检察院对已办结的一起控告申诉案件进行电话回访,当事人程某表示。

程某对检察机关的这份信任,源于其2024年在综治中心的特殊经历。去年9月,程某带着报案材料急匆匆地来到恩施市综治中心检察工作室,称自己被敲诈勒索了,但公安机关不予立案,请求检察机关监督。接访检察官指导程某完善相关材料,将线索移送恩施市检察院控申检察部门,由该院领导包案办理。

程某对检察机关的这份信任,源于其2024年在综治中心的特殊经历。去年9月,程某带着报案材料急匆匆地来到恩施市综治中心检察工作室,称自己被敲诈勒索了,但公安机关不予立案,请求检察机关监督。接访检察官指导程某完善相关材料,将线索移送恩施市检察院控申检察部门,由该院领导包案办理。

料。经查,2023年7月,程某以其名下车辆为抵押向某车贷公司贷款。因放贷时间较长,程某急需资金,在贷款到账前又向邹某借款4.7万元,还是以其名下车辆为抵押,双方口头约定了利率。次月,程某连本带息偿还了2.94万元,双方约定余款2万元分十期偿还。程某履约六期后中断还款,邹某便跨着拖车,要求程某支付本金、拖车费等费用共2.1万元。程某认为对方要求金额过高,多次协商未果后,就以邹某敲诈勒索为由向公安机关报案。

经审阅全部案卷材料,听取双方意见,与公安机关办案人员沟通后,检察机关认为该案系民事纠纷,公安机关不予立案决定符合法律规定。但“案结”不是终点,“事了”才是追求。恩施市检察院包案领导带队多次走访,以“背靠背”调解方法倾听当事人诉求,顺应各方都想尽快解决问题的意愿,组织“面对面”调解,并为程某指派公益律师全程参与。

2024年12月,在12309检察服务中心,车贷公司与邹某、程某三方心平气和地坐下来协商。检察官耐心地向程某释明公安机关不予立案的理由,公益律师为各方厘清还款标准。最终,三方消除分歧,达成共识:程某以抵押车辆作价3万元抵偿对邹某和车贷公司的债务,剩余8000元欠款分期还给车贷公司。