

黑龙江哈尔滨中院立案二庭 化“信访”为“信任”，变“情绪”为“情谊”

本报记者 李 博

走进黑龙江省哈尔滨市中级人民法院诉讼服务中心一楼的信访接待大厅，干警们忙碌的景象扑面而来。立案二庭的干警们日复一日地守候在这里，以法律为盾，以人心为秤，书写着司法为民最生动的注脚。

信访，是群众信任之访

“信访工作就是送上门的群众工作。”这是立案二庭庭长王忠林常挂在嘴边的一句话。

在他看来，信访“窗口”承载的是为民解难、为党分忧的政治责任——它是践行“努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义”的前沿阵地。每当有新人报到，他总会语重心长地叮嘱：“守好这扇‘窗’，就是守好群众的期盼。判案子讲法条，接待访得先学会听人心。”

2024年春天，布特格奇来到立案二庭，被分配到信访接待窗口工作，然而，书本上的法条与眼前的现实，迅速形成了巨大落差。

“每天都像打仗一样。”初来乍到，面对拍桌怒吼、尖锐指责是常态。无论布特格奇如何解释，误解与怨气如影随形。委屈和挫败感像块石头堵在他的心里，一个念头反复盘旋：“我能坚持吗？”

转折始于一次无声的“旁观”。一天下午，一位情绪失控的老人来到法院，先是一通怒骂，骂累了，便蜷缩在接待大厅的长椅上，紧闭双眼，拒绝沟通。大家正束手无策之际，王忠林走到近旁，没有多说一句话，只是默默地搬来一把椅子，静静陪坐在旁，一直到了深夜。

时间与陪伴悄然撬开了坚冰，老人终于睁开眼睛，看着身旁陪伴良久、一言未发的王忠林，眼神复杂。他支撑着坐起，长叹一声：“我回家了，你也走吧。明天……明天来，我和你好好的说。”声音里带着一丝不易

察觉的愧疚。

这件事深深地触动了布特格奇。他开始用心观察庭里的前辈：看他们如何在激烈的言辞中捕捉到关键信息，如何用最朴实的言语解释晦涩的法条，如何在当事人激动时递上一杯温水、说一句“我理解您的不容易”，又如何为了一个线索不厌其烦地打十几个协调电话。

如今，坐在接待窗口的布特格奇，眼神里多了份沉稳与坚定。“还是会遇到困难，但不再想过放弃。”他不再将当事人的情绪宣泄视为攻击和压力，而是读懂了背后“特殊的信任”。

“信访不是‘洪水猛兽’，是群众信任之访。”这已经成为立案二庭干警们最深切和坚定的共识。“那些激烈的情绪背后，是一颗颗因困惑、委屈或走投无路而焦灼的心。我们每一次真诚地回应，都是在为这沉甸甸的信任增添一块基石。”

信访干警，是替老百姓点灯的人

每当暮色浸透法院大楼的高墙，立案二庭副庭长黄鹤的办公室总是透着暖黄的光——17年来，这束光照见过许多在困境中挣扎的身影，也见证了信访干警如何以法律为炬，在绝望处点燃希望。

2021年，一场突如其来的车祸将环卫工人丁某的生活撞入深渊。十级伤残的剧痛与后续庞大的治疗费用及生活开支，让本就极度困难的家庭雪上加霜。然而肇事者韩某突发脑梗导致偏瘫，为治病不仅耗光了全部积蓄，名下仅有的车辆也已变卖抵债，再无任何可供执行的财产，案件陷入“终本”僵局。2024年4月，走投无路的丁某攥着皱巴巴的判决书，在法院信访接待室悄然泪下。

面对这位步履蹒跚、满眼焦虑的当事人，黄鹤的心被牵动了。他深知，丁某递上的不仅仅是一纸诉求，更是一个被意外击垮

的家庭对生存下去、摆脱困境的迫切呼喊。“我们不能当冷冰冰的执法者，要做替老百姓穿针引线的人。”

常规执行无路可走，便另辟蹊径。黄鹤带领立案二庭的干警们一头扎进厚厚的司法救助政策文件中，努力吃透政策精神，反复推敲适用条件，力求在丁某最需要的领域找到政策支持点。与此同时，他们积极奔走，主动协调执行部门及上级法院，帮助丁某梳理情况、准备材料，不放过任何一丝可能帮助丁某的希望。

功夫不负有心人。经过严谨细致地审核与高效协同的努力，4个月后，承载着国家关怀与司法温暖的10万元司法救助金如约送到丁某手中。这笔沉甸甸的救助金，不仅彻底解开了困扰他多年的医疗费心结，更驱散了生活的阴霾，重新点燃了他对未来的信心。“谢谢你们，真的谢谢你们！”丁某紧紧握着黄鹤的手，热泪盈眶。

在立案二庭，这样的故事并非个例。2024年至今，他们累计帮助困难当事人争取司法救助金240余万元。同时，推动省、市、县三级法院“一把手”联合包案，将司法救助与矛盾调解深度融合，在法律框架内注入人文关怀，于一个个看似无解的困局中，为“丁某”们点亮了走出至暗、重拾希望的那盏灯。

信访工作，是架在民生与法理之间的连心桥

信访工作难在直面千头万绪的矛盾纠葛，难在化解经年累月的积怨心结。

“新时代的信访工作，需要法治思维与为民情怀的同频共振。”谈到如何做好信访工作，从事信访工作20余年的老干警史宝华说道。这份“同频”，是用制度刚性托举民生温度，是让司法规范里饱含共情考量。在立案二庭，这一点正转化为实实在在的治理效能——

严把质效、风险、作风“三道关口”，抓好风险评估、释法明理、判后答疑“三个关键”，从源头减少信访增量；积极争取党委、政府

支持，强化综合治理与多元调处，既依法依理划定是非边界，又用心用情降低群众解纷成本，推动矛盾在前端高效化解；常态化开展基层矛盾风险排查稳控，协同相关部门精准把脉诉求、专业释法析理、消融对立情绪，筑牢社会和谐稳定基石。目前，哈尔滨中院“案-访比”已连续三年走低，今年1月至5月更降至1:0.0005，为全省最低。

数字的下降，是公信力的攀升；指尖的便捷，则带来了获得感的增强。为便利群众依法行使申诉信访权利，立案二庭创新构建了“网上受理流转—网下复查办理—网上答复化解”全流程闭环工作机制，实现信访事项“智能分类、精准分流、动态跟踪”，信访工作的效率与透明度显著提升。这种让数据跑路代替群众跑腿的变革，在寻常百姓的信访经历中得到鲜活印证——

老张经营着一家建材公司，不久前因一起合同纠纷败诉，心里始终拧着个疙瘩。要在从前，他得揣着一叠材料，在省会与乡镇间来回奔波，光是路上就得耗掉大半天时间。这次，在立案二庭干警远程指导下，他试着打开了网上信访平台。

指尖轻点，信访材料、判决书照片一键上传，不到半个月，一份详尽的电子答复书便反馈回来——不仅逐条回应了他的疑问，还附带了相关法律条文解读和类似案例参考。

“原以为得跑断腿才能问个明白，没想到在家动动手指就全弄清楚了。”老张眉间的皱纹舒展开来，感慨中透着由衷地认可，“结果虽然没变，但咱心里亮堂多了！”

“只有真正做到‘如我在访’，才能化‘信访’为‘信任’，变‘情绪’为‘情谊’。”王忠林对信访工作充满信心 and 期待。在这支敢啃硬骨头、善打攻坚战的努力下，这架信访“连心桥”，正承载着更多信任与希望，在法治道路上坚实延伸。

图①：立案二庭干警合影。
图②：接待群众来访。
图③：召开信访案件剖析会。
图④：上门回访了解情况。
(以上照片均由孟令新摄)



一起标的额仅为一元钱的财产损害赔偿纠纷案，原告不为赔偿，只为“讨个说法”。被告年事已高，家庭亦有难处。

看似微不足道的“小案”，背后却牵涉着邻里积怨与尊严诉求的深层博弈。面临证据灭失、矛盾尖锐的困境，法官该如何破局？

近日，广西壮族自治区都安瑶族自治县东庙乡的覃某、韦某共同在养殖场饲养的山羊、鸡鸭等禽畜出现大批死亡现象，多年心血几乎毁于一旦。他们心急如焚，通过查看养殖场监控录像，发现同村一位老人蓝某曾手持喷雾器在养殖场门口喷洒不明液体。他们怀疑蓝某喷洒的液体正是导致禽畜死亡的根源。

两个月后，覃某、韦某向村委会报告此事，在村委会相关人员的询问中，蓝某承认曾喷洒过一些液体。

“我爸今年都80岁了，他年老糊涂而且听力不好，你们问话的时候，我们都不在身边，他自己也不清楚自己做了什么，你们欺负一个老人，我们承认这个结果！”蓝某的子女电话告知村委会负责人。

随后，他们向当地派出所报案，但因案发已久，错过了最佳取证时机，无法对禽畜死亡原因进行专业鉴定，公安机关作出了不予立案的决定。

案件陷入僵局，邻里关系降至冰点。

求告无门、满心愤懑之下，两位养殖户来到都安瑶族自治县人民法院地苏人民法庭立案窗口递交诉状，提出了一个象征性的诉讼请求——赔偿财物损失人民币一元。

“我们不是为了了一元钱，是为了理，只想讨个说法。”他们坦言。

受理案件后，庭长唐青龙敏锐地意识到，此案虽标的额小、法律关系表面清晰，但绝不能简单机械处理。

侵权事实发生已久，关键证据灭失已无法补充，若仅依据“谁主张谁举证”原则草率判决，不仅无法查清事实，更可能使邻里矛盾进一步恶化。

“一元钱纠纷虽小，但妥善化解绝非易事，背后是当事人财产损失的锥心之痛，是邻里失和的尴尬煎熬，更是对公平正义的执着呼唤。”唐青龙表示。

唐青龙当天便联系村委会深入了解详情。沟通中得知，两位养殖户的核心诉求并非追求足额赔偿或争个是非对错，而是希望引起老人子女的重视，促使蓝某的子女加强对老人的监护管理，避免类似事件再次发生。明确了这一关键点后，唐青龙迅速制定了调解策略。

唐青龙和调解团队积极协调村委会，细致摸排双方的社会关系和亲属脉络，寻找调解的情感突破口。同时，向派出所调取了前期调查中形成的证据材料，进一步梳理案件脉络。

此外，调解团队还主动对接乡政府、司法所，共同商讨解决方案，组织村委会、派出所、司法所召开调解前的联席会议，为后续调解做了充分准备。

当天的调解现场，唐青龙特意安排在村委会的露天操场，希望能够现场说法，引起村屯群众的注意。

“我们起诉一元钱，只是让你们知错就改，下次不能再投毒了。”养殖户覃某说。

“你们凭什么说是我爸妈投的毒？别说一元钱，就算一分钱，我们也不给！”蓝某子女也寸步不让。

调解现场双方情绪激动，言辞激烈，互相指责，场面一度僵持不下。调解团队展现出极大的耐心，采用“背靠背”的方式，分别组织原、被告及其亲属进行调解，认真倾听双方意见，并分别从法律和情理角度进行劝导。

“作为子女，有义务加强对老人的日常照顾和行管理。大家都是邻居，有事还要互相关照，不要伤了和气。”唐青龙对老人的子女说。

另一方面，村委会和司法所的联调成员向两位养殖户解释，因蓝某年事已高，希望他们能多一些邻里间的理解和包容，发扬中华民族互谅互让、以和为贵的传统美德。

经过数小时的艰难沟通与反复疏导，在调解团队的共同努力下，双方放下了心中的芥蒂，当场握手言和。两位养殖户也表示谅解，主动撤回起诉。

“我们常年在外务工，确实有照顾老人不到位的时候，同村相邻应该互相理解，希望以后不发生这样的事情。”老人的子女表示。

“一元钱的赔偿诉求虽轻，但修复的邻里信任与和谐关系价值千金。”回顾成功调解此案的过程，唐青龙深有感触，“司法工作不仅需要明晰是非的智慧，更需要焐热人心、修复关系的温度，让公平正义看得见、感受得到的方式实现。”



图为唐青龙（左一）与乡政府、司法所、村委会相关人员在调解的现场。

蓝 凡 摄

福建霞浦法院立案庭庭长林如婷 一声“庭长！” 总能换来一个纤瘦有力的身影

刘 莉

推开福建省霞浦县人民法院的大门，立案诉讼服务中心的人声律动最先入耳。每当诉服人员遇到疑难，一声穿透喧嚣的“庭长”，总能迅速换来一个纤瘦有力的身影——“来了！”她就是霞浦法院立案庭庭长林如婷。

作为霞浦法院的“第一窗口”，立案庭肩负诉讼服务、简案快审、信访接待等重任。2020年林如婷调任立案庭庭长，常自嘲是“杂家办杂事”。

杂，却未乱其心；多，更显其能。在她的带领下，立案庭捷报频传：荣获“党的二十大宁德市及全市法院信访安全保障工作成绩突出集体”“2023年度霞浦县信访工作先进集体”。林如婷个人也获得“全市法院党的二十大期间信访安全保障工作成绩突出个人”“福建省三八红旗手”等荣誉。

荣誉的背后，是一位法官如何在“杂事”中淬炼为民初心，在法理情之间架设温情桥梁的故事。

焐热心头坚冰 追求案结事了

又是一年海参丰收季。望着忙碌的景象，林如婷想起了一位特殊的“老相识”——养殖户苏某。一个电话拨过去，对方立刻认出了这位曾经冒着大雨上门的法官。

时光回溯至2015年。苏某花费4万元网购海参饲料粉碎机，安装使用后发现该机器老旧、噪声巨大且无合格证。他遂以产品责任纠纷诉至法院，却因证据不足而败诉。无法接受败诉结果的他自此踏上信访路。2022年5月，这件案子交还属地化解。林如婷没有坐堂问案，而是选择主动上门。

前期调研让林如婷洞悉了苏某的窘境——深陷诉讼泥潭，无心经营，加上家庭失和，生活

越发困顿。

“老苏，今天我们不谈法条，就看看你这一池子的海参。你这样耗着，值得吗？”一句直抵心灵的叩问，让苏某眼眶泛红：“林庭长，我就是咽不下这口气！钱花了，官司输了，在家人面前抬不起头啊……”林如婷的设身处地，点醒了苏某。

案情明了，心结已打开，但损失如何弥补？林如婷连夜整理材料，精准对接“信访+保险”救助机制，为苏某申请到了救助金。款项到账日，苏某如释重负：“您这是把压在我心头多年的石头搬走了啊！”如今，苏某的海参生意重焕生机，家庭亦重归和睦。

“信访工作是接触当事人最深的工作。”这份责任，驱使林如婷不敢有丝毫懈怠。面对风险隐患大的陈年积案，她带领团队深入研判，上门了解信访人生活困境，成功推动了刘某某、朱某等一批“骨头案”实质化解。她深知，敷衍推诿只会引发重复访，唯有彻底解决问题方能案结事了。

不负司法初心 守护公平正义

在霞浦县中茵·翰林国际小区业主潘女士的微信收藏夹里珍藏着一张照片：2023年5月，她和邻居们将一面写着“秉公办事 执法如山”的锦旗送到了林如婷手中。

锦旗的背后，是一场160余户业主对抗“天价车位”的群体维权战。

2022年秋，愤怒的业主们涌向法院。起因是开发商以“政府限房价”为由，强制购房者支付8万元至12万元现金高价购买车位（远超当时5万元市场价），且款项不入购房合同，仅给一张《车位认购书》。

面对堆积得厚厚的诉状，林如婷连夜组

建专班，指派“金牌调解员”阮文先行庭前调解。然而，巨大的分歧让调解遇阻。细致梳理后，她发现案件竟存在21种差异化情形。果断决策：“启动示范诉讼！”即在每类情形中精选一案重点审理，形成“判决模板”。

首批21案判决支持业主诉求，开发商上诉后，宁德市中级人民法院维持原判。二审结果一出炉，林如婷立即致电开发商：“判决就是标杆，剩余案件庭前调解是双方最优解！”开发商终于松了口。

为避免节外生枝，林如婷带领团队开启“白+黑”冲刺模式，逐一核对140余户业主的退款金额、违约金及账户信息，确保零差错。不到一周时间，所有定制调解书制作完成，为业主挽回损失逾1700万元。

这份对公平正义的执着，同样流淌在细微之处。讨论一起民间借贷利息计算时，有老法官认为分段计息繁琐，主张简化处理。林如婷坚持依法按标准精确计算，并主动搜集资料制作“速算表”，确保了计算的精准与当事人的公平。

培育解纷力量 播撒法治星火

在霞浦县三沙镇东壁村的网红民宿群中，一座别致的“近海诉非联动工作站”静静地矗立着。这是林如婷用三个月时间跑遍霞浦海岸线精挑细选并亲手设计的“最佳普法点”。“三沙民宿业从‘野蛮生长’到‘有序服务’，法院功不可没。”福建省人大代表、霞浦县摄影协会主席郑德雄如是说。

随着民宿产业的火爆，纠纷也随之增

多。林如婷带着团队扎根于此，“每周一典”为民宿主答疑解惑。“讲解‘定金与订金的区别’那堂课，让我们记忆犹新。”一位民宿主感慨道。

“纠纷化解、法治提升，非一人一案之功，需全社会法律素养支撑。”林如婷不仅是践行者，更是播种者。她擅长挖掘和培育调解力量。

昔日法院送达员黄孔跃的蜕变便是生动注脚。林如婷敏锐地察觉到他在送达中展现出的沟通天赋——曾经让拒收文书的当事人放下戒备。

“你在人际交往方面有天赋，愿不愿意转行做调解？”她主动引导，推荐法律读物，带着黄孔跃参与家事调解实践。如今，“黄调解员”一年能化解金融借款、民间借贷纠纷三四百件，成为街坊信赖的“解忧人”。“是庭长发现了我自己都不知道的才能。”黄孔跃感激地说道。

全国模范人民调解员黄光清对此深有感触：“林庭长在法律尺度和法定程序给予了我们很多指导，让我们在从事调解工作中更有底气。”调解员遇到难题，无论早晚，林如婷的电话总是接得通、有问必答。

在法与情的交汇地带，林如婷用一颗滚烫的心，焐热了纷争的坚冰。她是手握法槌的庭长，也是当事人心中值得信赖的“家人”。

图①：林如婷深入渔船码头对渔民开展普法。
图②：林如婷到霞浦县实验小学讲授防范学生欺凌知识。
图③：林如婷身着法袍。
图④：林如婷在霞浦县康社区给基层妇联进行维权培训。
(霞浦法院供图)

