

民警当好“金牌调解员” 解开纠纷“疙瘩”保平安

——新乡县公安局着力构建化解矛盾纠纷新格局

□单积盛 文/图

基层民警是公安机关的触角,处于执法最前端、化解矛盾纠纷第一线。新乡县公安局的基层民警主动顺应时代发展,甘当群众的“金牌调解员”,用心用情把矛盾纠纷化解在萌芽状态、化解在基层,“调”出群众和谐,“解”出一方平安。此心安处是吾乡。反映到数据上,2024年,新乡县公安局坚持和发展新时代“枫桥经验”,全年排查矛盾纠纷1623起,“一站式”化解1614起,化解率99.4%,着力构建基层化解矛盾纠纷新格局,“夏季行动”排名全市第一。

以心促和

只进“一扇门”巧解“百家愁”

“群众再小的矛盾纠纷,如果处理不好,也有可能演变成‘天大的事’。”大召营派出所负责人薛文成说,作为基层派出所,面对最多的不是违法犯罪,而是群众的家长里短,不会调解群众矛盾纠纷的“调解员”,不是个好民警。

大召营派出所位于新乡县北部,辖区内企业较多,经济发达,人多事杂。在工作中,薛文成大部分时间都在走访摸排社情民意,对辖区的大事小情了如指掌。2024年11月初,薛文成到基层走访时,意外发现一幢居民楼楼梯上悬挂着许多警示牌,他敏锐地感到“不对劲”。

薛文成经多方打听了解到,吕某某和郭某是上下楼邻居,吕某某家是外置楼梯,上下楼梯都要从郭某家经过。郭某在院子里建了阳光房,维护阳光房时要经过吕某某家,两家因为上下楼梯问题产生矛盾,邻里关系紧张,其他部门和单位难以处理。

这起矛盾纠纷在于郭某翻过楼梯维护阳光房时,吕某某认为对方侵犯了自己的利益。吕某某为了防止郭某再次翻越楼梯,在楼梯旁设置了栅栏,并悬挂警示牌,双方闹得不可开交。

了解到事情的缘由后,薛文成多次登门释法说理,讲明“冤家易解不易结”的道理,吕某某的心绪被解开后,答应“让一步”拆除警示牌。薛文成“趁热打铁”又做通了郭某的思想工作,郭某承诺今后上楼梯维修阳光房时会提前打招呼,当事双方的怨气、怨气最终化为邻里之间的和气。

说起化解纠纷的事,薛文成极力推荐辅警郭照丰,虽说他年龄不大,却是当地出了名的“调解能手”,面对群众的各种纠纷,郭照丰有自己的一套化解“活术”,都能够及时化解矛盾。碰到“疑难杂症”,只要郭照丰“出马”,定能“口到病除”。

2024年11月中旬,郭照丰到一家加油站日常巡查时,无意中听旁边聊天的女工说到一个信息,有3名女工从加油站辞职后,与加油站管理者经常发生“小摩擦”。

郭照丰敏锐地想到,加油站事关公共安全,这起“小摩擦”存在“大隐患”。于是,郭照丰及时将有关情况汇报给上级领导,经过派出所研判,决定警方提前介入此事。

热问题,冷思考。郭照丰经过深入了解,剥丝抽茧,找到症结,很快就选准了化解双方矛盾纠纷的“突破口”。他把加油站负责人和3名辞职女工叫到一起,把握好“火候”,一针见血地指出各自的过错,打开双方的“心结”,一场矛盾纠纷就此烟消云散,当地群众称赞郭照丰调解矛盾纠纷就是“有两手”。

薛文成深有感触地说,近年来,他们为了做好矛盾纠纷化解工作,将新时代“枫桥经验”融入工作理念和方法中,想方设法搭建化解矛盾纠纷的“连心桥”,确保当事人只进“一扇门”,就能将矛盾纠纷化解在初期、源头、基层。

▼新乡县公安局党委召开扩大会议,针对社会治安形势,安排部署排查化解矛盾纠纷、严格落实源头稳控等工作,确保全县社会治安大局持续稳定



民警为群众答疑解惑



交警大队民警开展“文明交通,平安出行”宣传活动,营造“平安交通,人人参与”良好氛围



基层民警常态化开展反诈宣传



民警深入民居,社区开展法律法规宣传、民意收集梳理等工作,走进百姓心里,帮助群众解决各类问题



民警深入人员密集场所开展消防安全执法检查,全力推动消防安全隐患问题整改

以情解结

架起“沟通桥”创新“调解+”

如何将矛盾纠纷化解于无形?在新乡县,公安机关通过做实预防警务、做精主动警务,全县全面实现“一村一警、一校一警、一院一警”,为群众提供“全方位”服务,是当地化解矛盾纠纷的一道亮丽“枫警”线。

翟坡派出所指导员杜琼琼介绍,该镇的郑某某和陈某是关系很好的“发小”,他们把新房买在同一个小区的同一幢楼。巧合的是,郑某某的妻子和陈某的未婚妻是闺蜜,两人的关系一直很好。

2024年年底,陈某某装修新房准备结婚时,新房的玻璃却突然被人打碎了。

民警经过走访调查,最终锁定是郑某某所为。据了解,因为郑某某和陈某之间发生了点矛盾,再加上郑某某当晚喝了酒,冲动之下打碎了陈某某新房玻璃,双方随之反目成仇。

考虑到双方关系一直较好,杜琼琼先后登门找到郑某某的妻子和陈某的未婚妻,晓以利害,阐释调解益处,说服这对闺蜜出面当“解铃人”。最终,郑某某赔偿了陈某某的损失,并赔礼道歉。陈某某表示谅解,好兄弟、好闺蜜重新回归友情。

杜琼琼说,面对矛盾纠纷,民警是就事论事“一刀切”处理,还是当好“调解员”“化干戈为玉帛”,对矛盾纠纷的走向起着至关重要的作用。

2024年12月初,翟坡镇一家企业员工聚会时,罗某某说话不文明,王某某对其举动看不惯,瞪了对方一眼。然而,罗某某不以为然,当他再次出言不逊时,急性子的王某某随手拿起水壶,砸到罗某某头部。

罗某某提出数万元的赔偿要求,由于双方当时都在气头上,各执一词,互不相让。民警了解到,王某某家庭经济条件并不好,只是酒后冲动之下所为,且是初犯,如果“硬处理”,不但会让这起案件走进“死胡同”,而且两人还会成为死对头。

杜琼琼边安抚边调解,并利用企业内部人员情况熟、关系近等优势,让企业负责人从中调和。罗某某表示愿意“先让一步”降低赔偿要求,王某某尽最大努力赔偿对方的损失并道歉。至此,这起纠纷彻底画上了圆满的句号。

“在新乡县,遇到矛盾纠纷,有事找‘村警’成了群众的‘必选’和‘首选’。”新乡县公安局党委副书记、副局长于洋介绍,基层派出所是坚持和发展新时代“枫桥经验”的前沿阵地,民警化身“调解员”,为当事人架起“沟通桥”,收到了化解矛盾纠纷及早介入、源头化解、涉事方满意的良好效果。2024年,全县刑事案件同比2023年下降41.57%,派出所主防工作绩效成绩居全市第一。

当地群众称赞:“以前遇到矛盾纠纷,不知道该怎么做。现在,民警都是俺的‘金牌调解员’,遇事儿只要喊一声,民警常常三言两语就能说和,我们的日子过得舒心、安心、放心,心里可踏实了!”

以诚感人

调解“多元化”化解“一站式”

近年来,随着社会发展,电动车的数量快速增加,车速也较快,路况越来越复杂,交通安全隐患增多。如果不能有效预防交通事故,不能及时处理好交通事故,就会引发次生事故——交通事故矛盾纠纷,从而产生社会不稳定因素。

新乡县公安局党委委员、副局长张献合说,做好交通管理工作,不仅要看处理了多少起交通事故,还要看消除了多少次交通事故隐患。新乡县交警大队以“压事故、保畅通、抓队伍、树形象”为主线,在提升预防交通事故方面下足功夫,确保不因交通事故发生矛盾纠纷。

在新乡县,公安机关以预防道路交通事故和提高道路通行率为工作目标,大力开展“减量控大”“春季行动”“冬季行动”等,大力开展交通安全宣传活动,全年发放宣传资料75000余份,“一盔一带”劝导不戴头盔25094起,并以科技赋能,对全县交通状况保持全链条管控,夯实交通安全宣传教育根基。

此前,新乡县辖区的胡韦线(S229)与S309、金融路、八六路和二支排,因为个别司机不遵守交通法规,经常发生交通事故。

新乡县交警大队了解情况后,立即申请,很快就完成新开通道路胡韦线(S229)与S309、金融路、八六路和二支排四处平交路口信号灯和电子监控的安装。与此同时,他们还整改完成了胡韦线与省道506平交路口交通信号灯的部署,有效消除了各类交通事故隐患。

“作为交警,不但要会处理交通事故,而且还必须掌握调解矛盾纠纷的‘硬功夫’。”该县交警大队大队长杨志涛说,处理交通事故过程中,该县交警大队始终坚持公正、文明、规范、理性执法办案,对待交通事故纠纷,他们将“多元化”“一站式”调解理念运用到工作中,确保每一起交通事故都能得到圆满解决。

2024年,一个女孩骑电动车撞伤一位老人。刚开始,女孩不承认是自己撞伤了对方,事实不清,责任不明,双方矛盾分歧较大,丝毫不让,多次沟通未果。

以理服人

执法守良知 化解开“良方”

笔者注意到,在新乡县公安局法制大队二楼楼梯间,有一条写着“做一个有良知的法人”的标语。

对此,该局法制大队大队长王海江解释,虽然法制大队的主要职责是负责规范办案,但是,公安人员的良知影响着对案件的价值判断,“法人”的内心必须时刻恪守良知底线。尤其是办理群众的矛盾纠纷案件,在秉持公正、公平执法理念的同时,还要努力寻求处理案件最佳方案,把一些轻罪案件办理从“治罪”变成“治理”,防止矛盾纠纷影响社会和谐稳定,让执法更有尺度、更有温度,确保办理的每一起案件都能经得起法律和群众的检验。

2024年的一天夜里,一名货车司机到木材厂卸货后不久,这家木材厂发生火灾,造成了严重损失。因为这家木材厂无人值守,且没有安装监控设备,无法判断失火原因,木材厂老板为此“多地跑、多头跑、反复跑”讨要说法。虽然当事人都愿意接受调解,但是因为火灾损失较大,调解一度陷入僵局,成了一个难度大、很棘手、久拖难解的“骨头案”。

王海江和民警先后多次组织召开专题分析会议、联席会议,找准问题症结,研究法律、政策依据和化解路径,找到了“化整为零”承担损失的“良方”。

功夫不负有心人。民警通过与当事人反复对话、多番沟通,给当事人讲解具体法律条款,合情合理合法地明晰责任,逐渐缩小赔偿差距,最终,在货车司机能承受的范围内,为木材厂老板和房东讨回了损失。在民警的见证下,三方达成和解协议并签订调解协议书。

当事人由衷地感慨:“要不是法制大队说和,这件事还不知道闹到哪一天、哪一步,法制大队民警真是用心良苦,让俺心服口服!”

该局法制大队指导员王永强说,为了提高民警的执法水平,他们经常组织民警参加法院庭审观摩,让民警以案为鉴、以案促学,全方位提高民警的法律素养和办案水平,让大家更加专业化、高质量处理好每一起案件,



新乡县公安局2024年成绩单

●打击电信网络诈骗违法犯罪综合绩效全省第一

●“夏季行动”排名全市第一

●排查矛盾纠纷1623起,化解矛盾纠纷1614起,化解率99.4%。派出所主防工作绩效考核成绩跃居全市第一

●全面实现“一村一警、一校一警、一院一警”

●加大巡逻检查力度,累计投入警力6600人次,出动车辆2080辆次

●执行保通任务500余次,均按要求高标准完成任务

●刑事案件立案468起,与2023年同比下降41.57%

●为辖区受害人返还受骗资金398.69万元

●先后开展“雷霆1号”“春季行动”“昆仑2024”专项打击整治行动

杨志涛清楚地记得,老人的家人很激动,有一天晚上,他与老人的家人通电话一个多小时进行心理疏导,直到手机电量耗尽才结束通话,那个月的话费也超过限额。

为了尽快妥善解决好这个“疑难杂症”,杨志涛带领民警深入现场调查,调阅相关资料,一帧一帧地观看监控视频,厘清事故和矛盾脉络,按照新乡县公安局化解矛盾纠纷机制,及时让村、乡和其他部门介入,牵头组成“调解团”。

在双方情绪平稳、时机成熟后,民警和“调解团”成员发挥各自优势,讲政策、摆道理,耐心疏导,有理有据地分析问题,为当事人双方提供“一站式”调解。经过多轮调解,老人如愿得到赔偿,女孩也如释重负,实现了案结事了人和,避免了当事人对簿公堂。

据了解,2024年,新乡县公安交警高标准执行保通任务500余次,受理交通事故较去年下降11.96%,人伤交通事故较去年下降14.85%,亡人交通事故较去年下降35%,化解一般道路交通事故矛盾纠纷5041起。

让群众心顺、气顺。

据统计,2024年,该局法制大队经手办理的行政复议、行政诉讼案件下降了50%,行政拘留执行率97%。新乡县公安局预警反馈率100%,为辖区受害人返还受骗资金398.69万元。

王海江说,对于每一起案件,他们始终坚持依法办事,综合做好先行调解、导入法定程序、法治宣传、教育疏导等工作,不断提高办案的专业化、法治化。

“近年来,我们通过持续加强风险源头防控工作,全方位赋能各类警务工作,探索出一种化解矛盾纠纷新模式,这是全县公安民警共同努力的结果。”新乡县委副书记、县公安局局长王乾表示,基层民警处理群众矛盾纠纷,一大批民警“调解能手”脱颖而出,实现了矛盾纠纷发现在萌芽、化解在基层,全力维护社会和谐稳定,让人民群众切实感受到公平正义就在身边。

据统计,2024年,新乡县公安局巡逻检查累计投入警力6600人次,出动车辆2080辆次,先后开展了“雷霆1号”“春季行动”“昆仑2024”专项打击整治行动等,刑事案件同比2023年下降41.57%,以公安机关的忠诚“警色”绘就新乡县和谐稳定的平安“底色”。

排查治安隐患 守护社会平安



新乡县公安局2024年度第34次党委扩大会议