

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，吕某某的心结被解开后，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，当地群众夸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



新乡县公安局2024年度第34次党委扩大会议

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，陈某装修好新房准备结婚时，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，郑某某赔偿了陈某的损失，并赔礼道歉。陈某表示谅解，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。

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。

以理服人

执法守良知 化解开“良方”

成了一个难度大、很棘手、久拖难解的“骨头案”。

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，新乡县公安局巡控检查累计投入警力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”。



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。

排查治安隐患 守护社会平安