



民警在景区开展安全防范宣传



在矛盾纠纷调处中心开展警法联调、化解纠纷



民警面对面开展“邻里和睦、守望平安”宣传

152个派出所建立矛盾纠纷调解室,28890起矛盾纠纷被发现并化解……2024年,市公安局最大限度将基层社会各类风险防范在源头、化解在基层、消除在萌芽状态。

这份成绩单,得益于新乡公安的矛盾纠纷排查化解“走细、走深、走实”,即“三步走”工作法。近年来,市公安局以新时代“枫桥经验”为蓝本,结合本地实际,坚持“预防为主、调解为先、整合力量、方便群众”工作理念,着重从微小问题入手,将矛盾纠纷前端预防工作走“细”,倡导从解决“一件事”到办好“一类事”,将矛盾纠纷调处工作走“深”,突出“三治”融合,将基层善治之路走“实”,取得了明显成效。

### 倡导从解决“一件事”到办好“一类事”

# 新乡公安:主动靠前 “三治”同向发力

## 微小问题切入 前端预防走“细”

1月12日,长垣市公安局恼里派出所辖区西沙窝村张某、李某(化名)因宅基地边界问题产生纠纷,其中一方情绪激动,扬言要上访告状。驻村辅警李哲第一时间将情况上报恼里派出所领导,恼里派出所联动土地所、信访办、司法所等部门共同会商研判。结合双方意愿,最终提出合理解决方案,稳妥高效彻底化解了这起纠纷,成功阻止了一起因矛盾纠纷激化为信访事件的可能性。

平安之基,筑于细微之处。小矛盾、小问题处置不及时、不彻底,易升级演变成大问题、大事件。在矛盾纠纷前端预防方面,新乡公安立足抓早、抓

小、抓苗头,以一村(格)一警、“专业+机制+大数据”为依托,在新乡全域组建以(警)格长、网(警)格员为主力,楼栋长、快递员、环卫工人等为补充力量的854支社区警务团队,该团队常态化沉在社区,每日结合110警情、执法办案等业务工作,通过走访交流、进圈入群等途径,全域动态搜集各类可能产生矛盾纠纷的问题和潜在风险点,联动相关部门做到信息共享、会商研判、调处化解。

2024年7月,新乡市公安局高新分局关堤派出所处置一起殴打警情时发现,当事人张某、魏某(化名)因门前花池拆除问题半

年多来已多次发生争执,有一定升级演化风险。警情处置完毕后,为彻底化解纠纷,接警民警第一时间将该纠纷移交至该村网格员,由其联动村委会工作人员,多次前往当事人家中上门纾解心结,提出具体解决方案。历时半年,双方最终互相体谅、握手言和,一个长期潜伏的“纠纷隐患”被彻底消除。

2024年以来,新乡公安通过警情发现、提前介入处置化解各类矛盾纠纷9829起,通过线上线下移交转办其他部门各类矛盾纠纷333起,最大限度做到了止纠纷于未发、化矛盾于微澜。

## 突出“三治”融合 基层善治走“实”

1月2日,卫滨区田园社区一老旧小区内部因通道狭窄,两名年轻人会车过程中互不相让,导致道路堵塞。

“多大的事儿,看看马警官今天早上微信群发的‘六尺巷’的故事,人家建房都能让,你们年轻人过个路不能让下?”该社区居民杨大娘走上前耐心劝导,两名血气方刚的年轻人红了脸,化戾气为祥和,将路让了出来。

长期以来,新乡公安持续推进德治、自治、法治“三治”融合,倡导同向发力,在矛盾纠纷调处中,既对症下药解决实际问题,又立足常态长效,将法律规范、中华优秀传统文化等内容融入其中,让法治思维、文明能量深入人心,让群众自治成为化解矛盾纠纷的“第一道防线”。

“我们通过社区微信群,会不定时收到驻村民警、辅警推过来的法律条文、法律知识问答、邻里和睦故事等内容,自己闲暇时翻一翻、看一看,也在无意中养成了遵纪守法、崇德向善的好习惯。”居住在卫滨区田园社区的刘女士说。

2月7日,家住牧野区的陈先生报警称其停在楼下道路上的私家车门被人划伤,值班民警李修强通过多方排查、查看监控,最终锁定划伤陈先生车子的老大爷。后经走访得知,老大爷早上骑车从此处经过,发现道路被堵,一气之下便用硬物划其车门。

了解原委后,李修强从人情、法治、道德3个层面

人手,对当事人进行劝导,使彼此意识到各自错误,互相道歉,最终双方达成赔偿协议。为感谢民警高效、合理处置此事,陈先生还把一面锦旗送到了李修强手里。

工作做得怎么样?群众感受最重要,群众回答最直观。

“以前遇到矛盾纠纷,不知道怎么办。现在好了,咱公安同志就在身边,遇到事情喊一声、打个电话随时都能赶过来,小事儿三言两语就能解决,大事也能公平公正处置,让大家伙儿口服心也服。”新乡市公安局牧野分局花园派出所辖区居民李某道出切身感受。

打好矛盾纠纷调处主动仗,除了主动靠前、深度调处矛盾纠纷外,更重要的是融自治、德治、法治优势,相互辅助、同向发力,走一条成本低、效率高、稳定性良好的善治之路。在这个层面,新乡市公安局将不断健全完善基层治理体系,集智聚力全方位做好矛盾纠纷调处化解工作。

(曹雪文/图)

## “一件事”到“一类事” 矛盾调解走“深”

2024年12月1日,新乡市公安局卫滨分局铁西派出所联动街道办事处、社区、业主委员会在调处一起物业收费纠纷时,发现小区业主委员会在制度管理层面确实存在漏洞,该纠纷也是由此漏洞引起的,如果不及时清除,后续还可能引发类似问题。借事说管理,铁西派出所立即联动社区工作人员、业主委员会管理人员再次对业主委员会管理工作进行深入剖析、会商研判,制定出了更切合实际的管理制度,及时消除了后续隐患。

至今,该小区再无类似矛盾纠纷发生。以矛盾纠纷具体事件为切入点,依托“一站式矛盾纠纷调处化解中心”推动矛盾纠纷调处工作从解决“一件事”到办好“一类事”转变,既帮助当事人解决眼前问题,更注重在调解过程中深入研究诱发各类矛盾纠纷深层次原因,强化源头治理和关口把控,顺势解决后续潜藏隐患,这种从解决调处“一件纠纷”到发现“某一领域潜藏隐患”,再到彻底解决“某一类问题”的系统思维方法

论,是新乡市公安局党委坚持好、发展好新时代“枫桥经验”的具体实践,其本质在于将矛盾纠纷化解于源头,把问题解决在基层,做到新形势下“矛盾纠纷不上交”。

2月1日,大年初四,原阳县靳堂乡寨村村民庄某、庄某涛(化名)因10年前一笔旧账在街头吵了起来。庄某扬言“我过不好,谁也别想过好,弄死你全家”,庄某涛同样放出狠话。

靳堂派出所接到驻村辅警上报情况后,为避免矛盾升级导致悲剧发生,值班民警按照“四色预警”工作法,立即联合村干部、村内德高望重的长者,组成联合调解小组,将双方邀约至村委会会议室,调解小组依据法律法规和村规民约,从师徒情分、邻里关系以及长远相处等多个角度进行劝解,彼此握手言和,这场险些升级的邻里纠纷得以圆满化解。

“四色预警”矛盾纠纷调处工作法,依托驻村辅警及时掌握苗头性、倾向性信息,做好源头管控、精准分流,及早介入,快

速化解,在乡村矛盾纠纷调处过程中取得了良好成效。”原阳县公安局靳堂派出所所长王方说。

新乡市公安局为持续做深矛盾纠纷调处“就地解决”,围绕“深耕善治”这一主题,制定重点公安管辖矛盾纠纷督办机制、重点非公安类矛盾纠纷升格交办机制,对于一时无法解决的复杂矛盾纠纷问题,视情分级、分类予以提级督办或及时移交报告、流转处置,在该机制下,各地结合实际,探索出与本域相融合的矛盾纠纷调处方法,如长垣市公安局的“四理四诊法”、新乡市公安局卫滨分局中同街派出所的“1+N(公安+司法、律师、民调等)”警调对接工作法等均是已形成较为稳定且行之有效的民间解纷方法。这种相较于公堂之上的针锋相对,更宜于调处群众之间的内部矛盾,真正做到动态问题有人注意、群众情况有人收集、矛盾纠纷有人报告、困难诉求有人解决,也使社区矛盾纠纷调处工作更智慧、更灵活、更高效。



民警入户采集“一标三实”信息



在铁西派出所,民警参与调解下,双方报事官签订履行协议

社区民警在靳堂内开展入户走访