



晨报记者 张玲玲

端午节前一晚,钟山派出所民警邱伟鸿经历了一个无眠夜,当地居民发生了两起矛盾纠纷,本着“矛盾纠纷不过夜”的原则,他和联调员连夜开展矛盾纠纷化解工作,让群众的“火气”变“和气”,纠纷双方最终握手言和。

钟山派出所警民联调室是政府购买服务的“试验田”,自2017年运营以来,已成为百姓心中的“金牌调解室”。2024年7月,钟山派出所大胆创新,将调解工作时间由每天12小时延伸到24小时,还专门成立治安组,选派5名民警与联调员配合开展矛盾纠纷化解及治安案件处理,成为海沧区首个也是目前唯一一个365天×24小时警民联调中心。近一年来,钟山派出所警民联调室共化解矛盾纠纷1362件,群众满意度节节攀升。

警民联调室

创新升级2.0版本

说起海沧区的特色警民联调模式,钟山派出所首屈一指。钟山派出所警民联调室成立于2017年11月15日。作为海沧区委政法委购买服务的“试验田”,联调室引进由厦门市中级人民法院原特邀调解员、退休公安严爱平等担任联调员,运行近8年来,调解矛盾纠纷数千起,成为维护辖区平安和谐的基石。

然而,随着社会发展,钟山派出所辖区警情量和矛盾纠纷数量持续增加,原有的12小时工作制已无法满足需求,特别是晚上突发的矛盾纠纷得不到及时化解,容易积压成“疾”。于是,钟山派出所大胆尝试将警民联调室改为24小时工作制,与派出所值班室全时联动,联调员也由4人增加到7人,同时派出所选派5名民警组成“治安组”,与联调员搭档调解矛盾纠纷、处理治安案件。

在基层警力有限的情况下,在矛盾纠纷化解上投入如此大的人力,值吗?“值,非常值!”钟山派出所教导员林再勇介绍,以前值班民警要调解矛盾纠纷,又要接处警,分身乏术,特别是多起警情扎堆发生时警力更加捉襟见肘。有时调解到一半,警情来了,民警要出警,难免顾此失彼,矛盾双方当事人等待中“火气”更旺,使调解工作更难开展。联调室改革创新后,值班民警将现场无法调解的矛盾纠纷双方当事人带回派出所,由治安组和联调员跟进调解,像流水线一样相互配合,调解更专业、高效,成功率更高。这样也能为民警减负,让他们有更多时间和精力处理警情,可谓一举多得。

“不要小看矛盾纠纷,它们是滋生社会不稳定因素的‘火花’。”林再勇说,派出所花大力气“灭火”,其实就是为百姓营造和谐的氛围,织就一张“平安网”。

“黄金搭档” 24小时 在岗解纠纷

厦门市公安局钟山派出所警民联调室创新升级,成为海沧首个24小时联调中心



▲“治安组”民警与值班民警对接。记者 唐光峰 摄

24小时+“黄金搭档”=超级“灭火器”

“治安组”民警都是派出所的骨干,其中一名是“80后”,4名是“90后”,民警邱伟鸿任组长。俗话说,清官难断家务事,矛盾纠纷化解也是一项“技术活”。邱伟鸿说,“治安组”民警必须口才好、知法理、逻辑思维清晰,还要有一定的亲和力,不能让群众有距离感。矛盾纠纷化解主打“不过夜”“不离所”,争取“就地化解”。

警民联调室负责人严闯介绍,45%的矛盾纠纷发生在夜间,特别是夏季,一个月就有80起左右的纠纷,高峰期一天有8起。如果这些矛盾纠纷没有及时化解,就会越积越多,实行24小时工作制后,联调员和民警组成的“黄金搭档”随时随地介入调解矛盾纠纷,调解时间大幅缩短,简单纠纷可当日化

解,复杂纠纷力争一个月内解决,基本可实现矛盾纠纷“日清月结”不积压。

今年5月30日晚上11点多,邱伟鸿正在值班,接到报警称有人打架受伤。值班民警随后将双方当事人带回派出所,邱伟鸿及时介入了解情况。原来是一男一女因投资问题发生纠纷,男方在公司搬运冰箱时,绳索打到了女方,于是女方报警称被殴打。到了派出所,双方怒火难消,争执不下。邱伟鸿和联调员分头劝说,最终男方赔偿了女方医药费,得到女方谅解。民警仅用1个小时就平息了这场“纷争”。

警民联调室新机制运行近一年来,已成功化解矛盾纠纷1362件。民警开玩笑说:“24小时+‘黄金搭档’=超级‘灭火器’。”

▼经调解,矛盾纠纷双方当事人握手言和。记者 唐光峰 摄



▲民警为矛盾纠纷当事人做笔录。记者 唐光峰 摄



多部门联动

化解纠纷实现闭环

警民联调室,“联”字是关键。钟山派出所还与街道、法院、妇联、城建、劳动监察等部门联动,共同开展矛盾纠纷化解工作。对于有人多次报警的矛盾纠纷,社区民警和网格员将入户跟进,并不定期回访,防止矛盾“复燃”,从根源上形成闭环。

今年4月,派出所辖区两个居民因为在一堵共用的墙上搭铁皮房发生口角,大打出手,造成一方的头和脸轻微伤。民警多次组织双方调解,但因双方积怨已久,均未能达成和解。民警和联调员没有放弃,而是走访周边居民,全面调查取证,查明纠纷背后的原因,再次组织双方进行调解。民警和联调员先后打出“亲情牌”和“法理牌”,通过一些小事让他们回忆起曾经和睦的邻里关系,通过讲法理让他们知晓各自要承担的法律后果。经调解,双方同意和解。后来,社区民警和网格员入户走访,看到这两家人和好如初,矛盾彻底化解。

目前,这种“治安组+联调员”的“黄金搭档”模式已在海沧公安分局全面推广,成为海沧区的“和谐样本”。

▲治安组民警和联调员配合调解纠纷。记者 唐光峰 摄