人民调解员进驻基层派出所，专门接单化解矛盾纠纷

警调衔接 矛盾纠纷的“宁波解法”

前几天，鄞州区东柳街道一家单位的2个小伙子因故吵架，继而发生肢体冲突，还好都没有受伤，但还是闹到了派出所。民警正要给双方做笔录再进行调解，驻守所里的专职调解员潘明杰主动接手了这起治安纠纷的调解。

潘明杰把两个小伙子拉到一起，只说了一句话：“吵架是两个人的游戏，没有赢家，不是经济上就是精神上有损失。何况你们是一个单位的，成天低头不见抬头见的，以后还怎么相处啊？”两个小伙子听了，琢磨了几分钟，当场就握手言和，一场矛盾纠纷顿时化于无形。

类似的情形，几乎每天在东柳派出所上演。正如派出所所长薛伟说的，自从5年前派出所在全市率先和街道成立联调工作室以来，矛盾纠纷有专人负责调解，化解及时，提高了效率，解放了警力。

目前，东柳派出所的这种“警调衔接”工作机制已在全市、全省推广，全市所有派出所也全部建立调解工作室，由人民调解员接手矛盾纠纷的调解处理，已成为宁波基层社会治理的“拳头产品”。

调解现场。 资料图片

金牌调解员老潘的调解故事：换位思考化解邻里纠纷

潘明杰是全市金牌调解员，以他的名字命名的“老潘联调工作室”是我市“警调衔接”机制的重要品牌，该工作室成立于2012年2月，是全市第一家个人调解工作室。在做调解之前，老潘在华光城社区当了15年的物业管理公司经理，积累了与各类人群打交道的丰富经验，他的许多调解故事被大家津津乐道。

东柳坊小区曾经住着一对老夫妻，老先生是退休老知青，妻子从东北跟随着回到宁波，由于离乡日久患上忧郁症。他们楼上是一出租房，住着4个外地来打工的姑娘，晚上比较吵闹，常常搅得楼下的老太太睡不着觉。老先生也上楼去交涉过，但4个姑娘安静了几天后又故态萌发了。老先生很心疼老伴，特意花费3800元给卧室安装了隔音吊顶，但没有什么效果。

前年元宵节那晚，楼上的姑娘们吵闹得更激烈了，忍无可忍的老先生连续三次拔掉了对方的电闸，结果引得气愤不已的4个姑娘摸黑下楼来争吵，继而发生肢体冲突，其中2个姑娘反而被老俩口踢伤肚子砸伤眼睛，花去7000多元医疗费。但双方各执一词，都不肯承认错误。老潘接手后，先跟老先生说明拔掉电闸、打伤别人，都是要进行治安处罚的，然后又告诉他们，对方的噪音干扰他们的正常生活是不对，但如果是他来处理，就不会产生矛盾了：

“先花钱买4双海绵拖鞋送给楼上的姑娘，她们穿上在家里就不会有那么大的声响了。如果还是没效果，花几百上千元买来地毯送给对方，这总比自己安装隔音吊顶要便宜，而且更实用有效。

如果这样还解决不了问题，那就盼望着对方晾晒的衣服掉下来，你们帮忙捡起来重新洗干净，再还给对方，增加双方亲近沟通的机会。甚至老太太还可以发挥自己东北人的优势，包饺子请她们吃一顿。这样，双方的关系不就融洽了。”

老潘说：“关键还是你们没把她们当成自己人，有排外的意识，没想着跟人家好好相处。”老潘批评老先生说，“你们换位思考一下，如果你们的女儿在外地也遇到这种情况，你们做父母的该怎么想？”

老先生听了心悦诚服，马上站起来，满脸惭愧地对4个姑娘说：“是大叔糊涂了，做得不对，应该跟你们和睦相处。”

4个姑娘也很通情达理：“我们也有错，我们平时没考虑到你们的感受，对你们的生活造成了干扰，医药费就不要你们赔了，大家以后好好相处。把我们当成你们自己的孩子，我们有不对的地方，你们也要跟我们讲。”双方皆大欢喜。

老潘交出的成绩单：百分百化解矛盾纠纷

让老潘感到自豪的是，这些年来，他和他的团队共调解各类疑难矛盾纠纷近千起，调解成功率达100%，大到五六千万元的遗产纠纷、两三千万元的劳资纠纷，小到“一根筋认死理”的几元钱消费纠纷、“争气不争财”的邻里纠纷，无一民转刑，无一反复。

不过，老潘也坦言，相对于派出所每年大量的矛盾纠纷，他们介入的只是其中很小的一部分（去年全年东柳派出所的矛盾纠纷总量3000余起，今年以来有2300余起，其中通过老潘联调工作室成功调解的分别为135起和85起），更多的矛盾纠纷都是派出所接处警民警现场或事后处理掉了，而他们调解处理的正是其中的“疑难杂症”，并都取得了成功。

据东柳派出所所长薛伟介绍，在“老潘联调工作室”成立之前，派出所勤务就是“接处警勤务”，所领导最头疼的是纠纷类警情。全年13000余起有效警情中，纠纷类警情占45%以上。矛盾纠纷总量大，化解难，调解工作成效不好就会牵扯派出所大量警力，有的久拖不决，容易激化为“民转刑”案件，有的还会影响警民关系。

派出所请来老潘并成立“老潘联调工作室”后，工作室实行人民调解、治安调解、劳动调解联动，团队成员由派出所副所长、民警、街道社会事务科工作人员、劳动监察中队队长、司法所司法助理员、结对律师共同组成，形成了一个集治安调解、人民调解、劳动保障、民生救助、法律服务等功能于一体的工作平台。工作室每天实行调解员大堂坐班制度，协助民警接待群众，帮助疏导当事人情绪，力争在第一现场第一时间化解。

“从某种程度上来说，我们的警调衔接机制就是老潘在前台，派出所、街道职能部门在后台给予充分的支撑，老潘是值得信赖的，也是能量巨大的，群众自然愿意接受老潘提出的各种建议，从而化解矛盾。”薛伟说，“建立这一机制，不仅是警心工程，也是民心工程。矛盾纠纷有专人接单，化解及时，进一步提升了公安工作运行质效。一句话，做精调解室，和谐一片天。”

警调衔接 在宁波遍地开花

不仅是“老潘联调工作室”，中河派出所警调对接工作室成绩同样显著。

一份统计显示，中河派出所自试点警调对接工作以来，共受理各类矛盾纠纷20664起，除当场调解外，移交各类纠纷2200起，警调对接工作室成功化解2191起，化解率99.6%，调处成功率比此前上升了14.6%。

2013年8月，市公安局、市司法局联合印发《关于在全市全面推行“警调对接”机制建设的工作意见》，对公安行政调解和人民调解衔接联动作出制度安排。按照“因地制宜、分类指导”的原则，推动“警调衔接”工作在派出所、警务站和有条件的警务室全面落地，要求2015年底前所有派出所全部建立调解工作室，其中城区、城镇派出所要实现调解员工作专职化，农村派出所要积极创造条件，积极争取专（兼）职调解人员和调解经费等到位，规定调解员在所调解时间，实现调解工作正常运作。各警务站和有条件的一类警务室，要设有专门的调解工作室，加强与社区（村）人民调解委员会的衔接，采用联动式合署办公，调解辖区一般性纠纷；其他警务室根据辖区治安特点和矛盾纠纷实际，因地制宜开展排查化解工作。

目前，全市157个派出所建立了调解工作室，户籍（边防）派出所建立率为100%；44个警务站均设立了调解工作室，建立率为100%；411个条件成熟的警务室建立了调解工作室，占全部警务室（576个）的71.4%。目前，全市共有调解员540人，其中专职调解员275人，兼职调解员265人，2013年以来共成功调处矛盾纠纷23781起，调处成功率达97.8%。

记者 张贻富
通讯员 舒戴青 项兰

社址/宁波市宁东路901号 热线电话/87777777 广告部电话/87685741 87250202(双休日) 营业执照/84409275-0号 发行咨询电话/87685669 87682340 定价/每月21元 零售/每份1元
邮发代号/31—84 印刷/宁波报业印刷发展有限公司 法律顾问/素豪律师事务所罗杰律师、胡力明律师 地址/光华路299弄研发园区C12四楼 电话/87298700 宁报集团职业道德投诉/87654321