

“老潘工作室”升级版出炉 构建“互联网+警调衔接”新模式 新时代“枫桥经验”的宁波解法

先来回顾一下 老潘和他的工作室

潘明杰，全国模范人民调解员，擅长“大事化小，小事化无”，熟悉他的人都亲切地称他为“老潘”。老潘原本只是一名物业经理，但在十几年的服务中，他积累了与各类人群打交道的丰富经验，退休后被东柳派出所请来专职调解员，成为全市首家以调解员名字命名的警调工作室负责人。

多年来，老潘逐渐摸索出一套以“公正、真情、策略、幽默”为核心要素的“快乐调解法”，大到上千万元的遗产纠纷，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，以及家庭关系、经济债务、消费维权、医患沟通等引发的各种纠纷，他都一一化解，无一反复。

据统计，“老潘工作室”的矛盾纠纷调处总量占到纠纷警情数的近50%，年均300余起的疑难纠纷案事件调解成功率100%，无投诉、零反弹。近年来，该工作室被中央政法委、省委宣传部、省委政法委推选为“枫桥经验”创新发展典型。

“老潘工作室” 蝶变“老潘警调中心”

“老潘工作室”原本在东柳派出所二楼一间不到20平方米的办公室内，已经成为我市公安机关调处矛盾纠纷的一张名片。但鄞州公安分局并未就此满足，改造了铁路宁波东车站旁一幢面积达640平方米的房子，将“老潘工作室”升级为“老潘警调中心”。

升级后的“老潘警调中心”窗明几净，不仅设置了多种规格的调解室，满足群体性事件、邻里纠纷等不同类型事件的调解需要，还规划建设荣誉展示厅、案件分流室、视频联络室、顾问议事室等特色功能区，全力打造全省警调机构的“样板店”。

“老潘警调中心”是全区旗舰店，23个派出所的警调室升级为加盟店。在“旗舰店”和“加盟店”间建起远程视频调解联络室，并配套建立“专家远程调解机制”和视频远程调解系统，实行专家“坐堂接诊”“远程问诊”。群众通过预约，在任何一个调解室都能就近得到警调中心调解专家的远程调解。同时，将视频远程调解系统与手机端关联，警调工作人员可通过手机在视频调解室以外的地点开展调解工作，提升了工作效率。

东柳派出所所长薛伟告诉记者，前两天钟公庙派出所的那起两店主打架纠纷就是通过警调室之间内部流转预约，视频连线远程调解的，不仅方便了群众，也使得各警调室由原先的“各自为阵”升级成为一个高度组织化的体系，警调工作合力明显增强。



调解员通过网上调解系统进行远程调解。通讯员 黄军 摄



前两天，鄞州钟公庙街道一市场内两家相邻的商户因场地问题发生纠纷，继而引发肢体冲突，结果闹到派出所。因情况复杂，值班民警立即联系“老潘警调中心”帮忙调解。

“你有委屈跟我讲！”两地视频连线一接通，老潘的第一句话就拉近了双方的距离。两家店主你一言我一语，很快就说清了事情的原委。老潘当场就批评打人的店主：不管怎么说，动手打人是错误的，要向对方赔礼道歉。

当事人的另一方还没消气，觉得光道歉还不够。老潘又转过头，语重心长地对这个做佛事用品生意的店主说：“佛家要求与人为善，你也该有点肚量，更何况大家还是隔壁邻居，成天低头不见抬头见的。”

短短几句话，不到10分钟时间，老潘就化解了双方的矛盾，打人的一方当场鞠躬道歉，取得对方的谅解，双方握手言和，还冲着镜头对老潘表示感谢。

这是“老潘工作室”升级后的一个缩影，如今，“老潘”品牌已成长为鄞州全区的旗舰店“老潘警调中心”，在“互联网+”的平台上构建起“互联网+警调衔接”的调解新模式，成为新时代“枫桥经验”的宁波解法。

“网上+网下” 拓展警调衔接新维度

据薛伟介绍，他们自主研发了与之配套的“警调一网通”系统，将警调预约端口嵌入网络平台和新型警务平台，预约申请自动流转到系统后台，经管理员审核分类后，就可协调确定调解时间和地点，安排专家进行调解，实现“群众网上预约、系统自动派单、网下就近调解”。同时，该系统还具备在线咨询、评价打分、审核考评等功能，不但方便了群众监督，还提升了绩效管理。

系统终端还可接到公安门户网站、“两微”平台、“阿拉警察”APP、智能警务亭自助服务区，实现功能模块在PC端、手机端、自助服务端、警务实体端全覆盖。将调解专家的资料、专长公示在终端“菜单”中，群众在任何一个终端都可以自助选择预约。

另外，他们还改造启用“老潘警调”流动调解宣传车，作为固定调解室和网上调解室的补充，开展“滴滴式”的上门服务、移动服务，实现“群众点一点，调解就到家”。

警调由“线下”搬到了“线上”，线上线下调解双管齐下，调解效率全面提升。

“老潘+小潘” 助推队伍建设新提升

“老潘是品牌，但仅有一个老潘是远远不够的。”鄞州公安分局相关负责人说，警调工作，人是关键，他们为此组建“专业+兼职”的调解队伍。一方面，通过对内选拔、公开招聘等方式，组建由15名优秀调解员组成的全区警调专家人才库。另一方面，积极整合司法、环保、卫生、劳动等政府资源和律师事务所、协会组织、企业等社会资源，形成兼职人才库，全方位参与疑难纠纷案件的调解援助，并以群众评价、调解数量、绩效考评等为依据，建立“基本工资+级别工资+以奖代补”的收入体系，拓展了调解员发展空间，吸引更多的优秀人才加入到基层调解组织中。

“老潘警调中心”立足警调，坚持多元定位，从单一的调解组织转变为集疑难纠纷调解、管理考核、调解人才培养等多功能于一体的中心机构。在老潘等领军人才的传帮带作用下，通过跟班学习、集中轮训和“旗舰店”的远程培训等方式，更多“小潘”脱颖而出。

老潘告诉记者，他现在也带着两个徒弟，他更注重带着他们实际参与到具体的调解工作中，让他们在实践中领会主导调解的说话艺术。“毕竟网上预约、视频远程调解这些只是方便群众的举措，而调解工作最终还是要与当事人面对面地沟通交流，要实时关注他们的情感和情绪。”

“我总是带他们在身边，就在调解现场。”老潘说，他希望他们能青出于蓝而胜于蓝。

记者 张贻富
通讯员 黄军 贝璐杰