

“枫桥经验” 基层队所巡礼

(之二)

钟公庙派出所： 用脚步丈量民情，用真心化解矛盾

在中医理论中，有一种叫说法叫“治未病”。“群众工作不能等矛盾发生了，让群众来找我们，而是要防患未然，主动帮群众治未病。”鄞州公安分局钟公庙派出所所长徐伟达说，他们时时倾听群众呼声，及时回应群众诉求，进行常态化走访。

今年9月份，民警在走访中发现某小区一住户有两只大型犬，附近路过居民对此较为担心。民警主动上门排查，根据《宁波市限制养犬规定》，对该住户在限养区违规饲养大型犬的行为进行了500元罚款，并暂扣两只大型犬。

处理了个案，钟公庙派出所点带面，组建起11名队员组成的犬类整治小队，深入辖区对违规养犬、违规溜犬、流浪犬等问题开展排查登记工作，及时处理无主犬、弃养犬。

一次民警在走访中得知居民小区停了多辆僵尸车，所里立即联系上交警部门和城管部门，在辖区排摸牵引清理了125辆僵尸车。得知有车棚出租住人，派出所对辖区内葛家新村、繁裕一村等老旧小区拆迁安置小区进行集中整治，对存在出租现象的车棚进行逐一登记，同时向房东发出整改通知，并责令租客限期搬离，22户存在严重消防隐患的出租车棚车库全部整改完毕。

钟公庙派出所民警陈怡是所里的“名人”，先后获得“全国公安系统爱民模范”、全国第五届“我最喜爱的人民警察”荣誉，同时被授予“全国公安系统一级英雄模范”荣誉称号。在派出所警调中心几乎天天出现这样一幕：一位身形佝偻、头发花白的老太太与陈怡细细地拉着家常，无话不说，亲如母女。

这温暖和善一幕的背后，是老太太患有不同程度的妄想症，时刻感觉有人要害她，她最初就是来反映楼上住户放毒害她一事。可经过民警调查，完全不是那么一回事。陈怡在调查中发现，老太太长年独居，渐渐性格孤僻，不相信任何人。

面对这个“无解方程式”，在一年多时间里，陈怡和警调中心的同事热情接待、认真倾听。陈怡开玩笑说，哪一天没见到老太太来所里，还真感觉有点不习惯。现在老太太的病情已经有了很大好转。

陈怡自信地说：凡是经过她调解的群众，几乎都和她成了朋友。有一对因医患纠纷去医院堵门的夫妻，在陈怡的劝说下，很快撤离了现场。后来，陈怡主动找了律师朋友，免费为他们提供法律咨询，尽全力帮助他们解决内心的困苦。近日，一名因感情受挫、生意被骗，加之检查出来有乳腺癌的女士，情绪极度低落，几次想到自杀。在陈怡的耐心地劝导下，情绪已趋稳定，并且开始积极面对人生。

丹西派出所： 人民调解室化解矛盾纠纷

在日常的接处警中，不少案件都是由民间纠纷引起的，但由于其中有相当一部分矛盾纠纷不属于治安案件，派出所接警后进行调解，民警虽尽职尽责，但调解时间跨度长，导致分身乏术。

2013年7月，象山县公安局丹西派出所为此成立了人民调解室，聘请了4名均曾在政法一线工作过的退休干部为专职调解员，后来还聘任5名人大代表、律师担任调解顾问，共同参与司法确认程序工作，并打造“刘大姐”工作室品牌，深入推进“警调衔接”工作。

调解员赵枚云是调解室负责人，做起调解工作得心应手，退休之前的她就在乡镇街道从事调解工作，笑称“自己一辈子都在干这份工作”。丹西派出所原社区民警刘芳退休后也主动到调解室工作，有着多年社区调解工作经验的她，干起这项工作也是游刃有余。作为4人当中唯一的男同志，陈青宏则负责调解室的内勤工作。4名调解员亲密合作，各自发挥调解特长，一起解决一个又一个难题。

“调解要接地气，与群众进行心与心的交流。同一件事不同的人处理可能就会有不同的效果，如果一上来就质问谁对谁错，很有可能使矛盾扩大化。”刘芳说，调解不仅是个良心活儿，也是个技术活儿，既要用一张能说会道的嘴说情说理，又要有生活的阅历，还要有基本的法律知识。只有把矛盾根源说透了、解开了，才能真正地化解矛盾。

据了解，丹西派出所人民调解室成立至今已调处各类纠纷案件750起，涉及金额500万余元，调解成功率在95%以上。今年以来，调解室调处纠纷161起，占派出所调解纠纷的65%。



崇寿派出所“最多跑一次”推错时预约领证服务。通讯员供图

崇寿派出所： 化解矛盾纠纷，创新服务举措

慈溪市公安局崇寿派出所以“发案少、秩序好、社会稳定、群众满意”为目标，以践行新时代“枫桥经验”为契机，积极创新基层社会治理，全力推进矛盾纠纷排查化解工作。今年1-9月份，刑事案件立案数、纠纷调解案件分别比去年同比下降了14.9%、26%。

崇寿派出所发动全所25名党员民警、协辅警、社区保安，组成派出所党员先锋队和学雷锋志愿队，依据自身特点和专长，深入到崇寿镇组建的9个专业党员志愿服务队和8个平安志愿队伍之中。每月15日定期到“先锋户联”驿站开展以村民说事、政策宣讲、志愿服务为主的“先锋户联日”活动。今年3月份，民警了解到塘角区域违法建筑拆除工作中存在一起纠纷隐患，通过村民说事活动及时上门沟通，做通了群众的思想工作。

派出所巡防队会同崇寿镇司法所组建了一支32人的“法律志愿者服务队”，对群众通过热线寻求的矛盾纠纷调处需求，主动上门服务，成功化解纠纷17起。通过各村和谐促进会，每季度组织各村来自外省的和促员代表进行调解业务培训，发展其加入“老娘舅”队伍。

崇寿派出所还不断创新服务举措，助力“最多跑一次”。组织各警务室和村委会部分工作人员成立户籍服务队，定期召开户籍业务培训会，组建村级户籍联络员微信群，让老百姓在家门口就能得到最准确的咨询服务，并提供错时预约领证服务。老百姓可通过电话、微信、告知村级户籍业务联络员等方式预约领取身份证或户口簿的时间，预约成功之后，便能在24小时办公的接处警大厅领取到自己的证件。截至目前，已有50余名群众享受了错时预约领证服务的便利。

针对一些老年人和残疾群众等特殊群众办理户口和身份证难的问题，派出所户籍窗口开通上门服务业务，特殊困难群众有需要，只需一个电话，不出家门就可办理户籍业务。目前共为2名老人办理户口迁移业务、8名行动不便人员办理身份证业务。

开通短信提醒业务。居民二代身份证到证后，及时通过短信的形式告知群众领取时间及领取方式；户口业务审批完成后，及时通过短信形式告知群众下一步受理所需的材料及方式，有效避免了群众“来回跑、跑空趟”现象，做好“最后一公里”的服务工作，提高了群众的满意度。

枫桥经验