盘龙公安“一站式”解纷让“红脸”转“和颜”

图① 穿金路派出所社区民警组织相关人员在“一站式”矛盾纠纷调解服务站开展调解。

图② 东华派出所社区民警接待群众咨询并现场解答。

张伟 摄

□ 本报记者 石飞
□ 《法制与新闻》见习记者 陆敏

由于噪音纠纷问题,张先生和王先生这对“老邻居”之间的隔阂已持续了两年之久。5月10日这天,双方如往常一样争论着走进云南省昆明市公安局盘龙分局穿金路派出所的大门。等候多时的社区民警、驻所律师、人民调解员你一句、我一句地与双方展开“话聊”,一小时后,原本“红着脸”进门的张先生、王先生和和气气地走出了大门。

这间神奇的小房间正是盘龙公安分局以穿金路派出所为试点,创新推出的“一站式”矛盾纠纷调解服务站。《法治日报》记者在走访中了解到,盘龙警方打破司法资源壁垒,充分发挥派出所在矛盾纠纷化解第一线的优势,以“一站式”解纷服务站为支点,调动更多社会力量参与,举全警之力构建矛盾纠纷“6+1+X+N”工作模式,让“红脸”转“和颜”。

小服务站释放化解矛盾大效能

盘龙区是昆明的主城核心区,近年来,盘龙警方面对辖区内社会矛盾纠纷呈现多样性和复杂性的情况,开展好矛盾纠纷排查化解工作,已成为公安民警日常工作的重中之重。

2022年11月,作为试点的穿金路派出所与盘龙区联盟街道人民调解委员会、辖区律师事务所共同搭建联动机制,由此探索集接待群众、化解矛盾、法律咨询、社会服务等为一体的基层矛盾纠纷化解“新路径”,并在此基础上搭建了穿金路派出所“一站式”矛盾纠纷调解服务站(以下简称服务站),配备专职司法调解员、律师、民警构筑联动调解专业队伍,通过依法引导、就地调处、联动化解等不同方式将矛盾纠纷多元导入,有效融合人民调解、行政调解、司法调解为一体,提高调解工作成功率。

很快服务站就发挥出越来越多的效能。2023年2月22日,5名工人因讨要工资未果,与项目方发生纠纷,派出所接报警后立即组织双方进行调解。在社区民警、调解员、驻所律师联动下,经过8个多小时的耐心调解后,双方签订了调解协议。最终,5名工人按时拿到了工资,切实把矛盾纠纷化解在萌芽阶段。

自服务站投入使用以来,受理各类矛盾纠纷140余件,调解成功率达95%以上,协议履行率达100%;综合辖区警情接报数达到“三下降”,刑事警情同比下降40.79%,治安警情同比下降35.35%,电诈警情同比下降33.85%,实现“民转刑、刑转命”案事件“零接报”,群众满意度进一步提升。

多元联动体系构建解纷“闭环链”

服务站仅是盘龙警方探索多元解纷的一个缩影,该公安分局在深入分析辖区社会治安环境的基础上,构建矛盾纠纷“6+1+X+N”工作模式(6个1机制+1个系统+X个网格+N支调解力量),通过建立矛盾纠纷“6个1”(1个意见+1个指引+1个标准+1张抄告表+1张流程图+1张登记表)闭环机制,研发矛盾纠纷监督预警管理系统,打造矛盾纠纷联排联调联控体系。

作为该体系的首要环节,各派出所紧盯辖区实际,因地制宜开展矛盾纠纷联排工作。“网红师姐”王晓晴是龙泉派出所的一名社区民警,结合母校云南农业大学就在辖区内的实际,她以“我的师弟师妹我来守护”的方式,化身普法“宣传员”,针对近年来校园电信网络诈骗案件频发的情况,通过一场场有趣翔实的防范电信诈骗专题讲座为师弟师妹上好“开学第一课”。

与此同时,2.3万名物建“红袖标”队伍担任的矛盾纠纷排查“前哨”,“高校义警”“酒吧联盟”“旅店联盟”“商圈护卫队”等阵地调解和行业调解队伍,以及21个含律师、人民调解员、法官、检察官在内的联合调解室在盘龙警方的统筹下,贯穿于“6+1+X+N”工作模式各个环节。在区委、区政府的重视参与下,矛盾纠纷排查化解纳入市域社会治理、平安建设考核,建立起最小半径闭环链,做到每起矛盾纠纷落实“五项措施”(一名责任领导、一个责任单位、一个化解专班、一个工作方案、一套工作档案),围绕矛盾纠纷排查、受理、研判、化解、交办、督办、反馈形成闭环链。

科技赋能“智慧警务”精准解纷

“很多案件的发生都是由从一开始的‘小摩擦’累积变成‘大矛盾’,能否及时化解矛盾纠纷,是促进社会治安环境持续向好的一项重要任务。”拥有多年一线工作经验的盘龙分局治安大队副大队长毛洪坤这样分析矛盾发生的原因。他介绍,盘龙警方还在不断探索精准解纷途径,在搭建矛盾纠纷联排联调联控体系,建立“6个1”闭环机制的同时,聚焦警务现代化建设研发,利用科技手段汇聚辖区21家派出所矛盾纠纷信息,破解“底数难、预警难、管理难”问题。目前,这一技术手段已启用。

2023年1月至3月,刘某因KTV噪音扰民问题重复报警20起。金星派出所高度重视,按照“一事一策、案成事了”原则,在矛盾纠纷监督预警管理系统的辅助下,由普法强基作战指挥中心组织召开网格例会进行研究分析、制定化解方案。最终,该起矛盾纠纷从根源上得到化解。

得益于矛盾纠纷监督预警管理系统的支持,金星派出所结合辖区实际情况,有针对性地将矛盾排查化解工作划分为社区、校区、小区、行业、商超五个“战区”精准作战。截至目前,金星派出所矛盾纠纷化解率达96%,切实提升了群众安全感、满意度。

“盘龙警方始终把防范化解社会矛盾风险置于首位,突出‘体系、机制、科技’三轮驱动,深入推进开展普法强基补短板专项行动,打出新时代矛盾纠纷排查化解‘组合拳’,跑出新时代风险隐患动态清零‘加速度’。”盘龙区副区长,盘龙公安分局党委书记、局长刘文先说。

张北强化信访积案攻坚解民忧

□ 本报记者 周宵鹏

山花烂漫,绿草茵茵,河北省张家口市张北县草原天路到了最美的季节。王某在草原天路旁经营的农家院干净整洁、生机勃勃,游客纷至沓来。“所有的问题都解决了,现在日子过得一天比一天好!”谈及自己的烦心事得到圆满解决,王某十分感慨。

近年来,张北县信访工作联席办按照“先解心结,再找出路,兜底解决后顾之忧”的工作思路,信法衔接、释法说理,积极引导群众、服务群众、帮扶群众,成功化解了王某等一批全县重点案件,成为践行发展新时代“枫桥经验”的典型,为进一步加强源头治理、积案攻坚化解提供了有力参考。

张北县委、县政府高度重视信访工作,县委书记、县长主动包联历史跨度大、社会影响大、情况复杂的信访积案,相关领导分口包联、归口办理。县信访工作联席会每周调度信访案件办理进度,具体解决实际办理中存在的问题,形成县委统领、政府落实、归口办理、统筹协作的良好格局。

张北县信访工作联席办成立3个群众身边矛盾隐患排查调处小组,直达现场,深入摸排。“源头治理、百日攻坚”专项活动开展以来,3个小组紧盯小区物业管理、私搭乱建、房屋漏水、乱收费等群众关切、影响面广的“急难愁盼”问题,坚持一线疏导、一线处置,点上问题、面上解决。

“根据矛调小组收集掌握到的实际情况,今年我们成立了首个国有物业公司,将全面整治群众反映集中的小区管理问题,以实际行动回应群众关切。”张北县委副书记龚海峰对《法治日报》记者说。

张北县信访工作联席办同时成立重点案件研究小组,对于涉及部门多、单部门难以解决的重大疑难群体性案件,由责任单位牵头、研究小组督办,坚持一个案件、一套班子、一套方案、一包到底,切实做到问题不解决不放过、群众不满意不放过。

“化解信访积案就要实现政治效果、社会效果和法律效果有机统一,解决群众的后顾之忧也是法与情的高度统一。”张北县委常委、政法委书记薛静洁说。

鹤壁巧借历史典故化解矛盾

□ 本报记者 赵红旗
□ 本报通讯员 袁恒青

“千里修书只为墙,让他三尺又何妨……我今天先讲讲这个历史典故,咱们再坐下来谈谈问题的解决。”7月16日,河南省鹤壁市山城区大胡街道办事处党工委副书记唐勇发与社区工作人员来到罗村社,与当事人温某、王某就宅基地纠纷化解工作进行沟通交流。

温某与王某系同村邻居,两家房屋仅一墙之隔,宅基地之间有约1米宽的风道,因边界不清,导致两家一再“争夺”,双方之间矛盾愈演愈烈。温某坚持认为,王某侵占了其宅基地,多次向有关部门反映问题。包村干部唐勇发了解案情后,组织社区干部、网格员、人民调解员一同到实地走访,现场了解情况,认真听取双方诉求,积极组织调解。

在调解现场,当事双方情绪激动,各说各自的理由。针对当事人“不争寸地争面子”“不蒸馒头争口气”的想法,唐勇发从化解纠纷、缓和邻里关系的角度出发,对症下药,释法说理,将优秀传统文化“六尺巷”的历史典故融入调解过程,引导当事人换位思考、互谅互让,修复睦邻关系。

历史典故讲完后,唐勇发给当事双方各倒上一杯水说:“古人还这么讲究人情世故,懂得邻里关系的重要性。咱们现在条件那么好,邻里之间就不能互相谦让一点吗?”在唐勇发等人的劝说下,温某、王某陷入了沉思。社区干部因势利导,讲起两家过去良好的关系,慢慢打开了双方的心结。经现场调解,温某、王某均表示各退一步,就宅基地边界问题达成一致意见。

针对邻里纠纷、家庭矛盾等问题,鹤壁市山城区大胡街道办事处将“六尺巷”“罗威饲犊”“孔融让梨”等老百姓耳熟能详的历史典故融入矛盾纠纷化解中,使调解更具人性化,努力提升群众的认同感。截至目前,该街道办事处通过发挥历史典故作用已化解信访问题11个。

桐乡『民声一键办』源头化解信访问题

□ 本报记者 王春
□ 本报通讯员 吴涛

“双方因购买二手车产生纠纷,需要你们马上来处理。”近日,浙江省桐乡市大麻镇综合信息指挥室接到110指挥中心推送的警情,“民声一键办”专职处置队伍立即出发,在5分钟内到达事发地点,经过工作人员现场耐心调解,二手车店主给予顾客赔偿,该矛盾纠纷当场化解。

为深入践行“民呼我为”工作理念,从小从早及时减少和解决矛盾纠纷,实现信访问题源头化解目标,持续优化营商环境,促进社会和谐稳定,桐乡市在6月份全面启动“民声一键办”24小时专职处置队伍。

桐乡市信访局相关负责人介绍,居民们在日常生活中遇到问题第一时间想到“110”和“12345”,但是又不确定两个号码受理问题的范围,就会导致群众需要紧急帮助时打错电话,不利于矛盾纠纷快速高效解决。

为此,桐乡市在“12345”政务服务热线、“110”报警服务台和基层智治综合应用平台紧密联动运行的基础上,形成“12345推动部门协同高效履职及时解决涉及政府管理和服务的非紧急诉求、110响应处置突发警情、基层智治综合应用协同处置社会治理事项”的“民声一键办”工作格局。

“民声一键办”专职处置队伍24小时值班值守,严格按照“1分钟内平台签收、2分钟内电话联系当事人、3分钟内指挥调度、第一时间到场处置、24小时内反馈处置结果”的工作要求,快速响应、规范处置,尽最大努力把矛盾纠纷化解在基层,做到“小事不出村,大事不出镇,矛盾不上交”。

下一步,桐乡市将继续加强部门联动效能,深化“民声一键办”服务队伍建设,进一步提升即时响应、专业处置能力,构建适应新形势新任务的信访工作源头治理新格局,确保群众的呼声第一时间响应、第一时间处置、第一时间解决。

长汀法院“1231”模式深化诉源治理

□ 本报记者 王莹
□ 本报通讯员 项永锋 林韵玥

“民事行政一审案件收案2443件,同比下降5.6%,降幅列龙岩市法院前列。诉前委派调解案件2027件,调解成功率80.1%。”这是福建省龙岩市长汀县人民法院实施“1231”诉源治理模式以来,在基层社会治理工作中交出的一份亮眼答卷。

长汀县古称“汀州”,被国际友人路易·艾黎誉为“中国最美丽的山城”。近年来,随着山城经济社会的不断发展,长汀法院受理案件速增,收案数从2018年的6107件上升到2022年的7994件,人均办案数从165件增加到199件。

“2022年以来,长汀法院坚持深化诉源治理,打造以‘1套工作体系、2个类案治理、3个解纷资源联动、1支退休法官调解团队’为内容的诉源治理模式,推动诉讼与非诉讼解决方式在基层基础、体制机制、效益效能等方面多元融合,形成‘源头+专业+权威’的诉前纠纷解决格局。”长汀县人民法院党组书记、院长张寿安告诉《法治日报》记者。

类案治理搭建多元化解“新平台”

近年来,长汀县金融纠纷日渐增多,如何推进金融案件诉源治理,促进金融环境持续优化发展?长汀法院给出的解决方案是加强类案治理,搭建金融纠纷多元化解新平台。

2022年10月,龙岩市普惠金融司法协同中心长汀分中心成立。“通过立案分流筛选,对当事人申请或者同意调解的金融纠纷案件,在立案前委托调解员进行调解,聘请10名金融机构工作人员作为金融纠纷案件特邀调解员,协助金融司法协同中心长汀分中心开展金融纠纷诉前调解工作。”长汀县人民法院审判委员会专职委员吴桃荣介绍。

据统计,长汀分中心成立以来,受理金融纠纷共计1267件,标的1.1亿元,结案率100%,审判效果大幅度提升;诉前化解金融纠纷共计396件,诉前化解率占受理案件的31.25%,金融纠纷的诉源治理初显成效;平均审理期限18天,同比缩短14天。

随着金融纠纷类案治理的成果逐渐凸显,这一模式也延伸至交通事故案件的矛盾纠纷化解当中。

长汀法院创新开展“委派调解+司法确认”交通事故案件高效化解模式,挂牌成立长汀县人民法院驻长汀县交警大队巡回法庭、长汀县道路交通事故人民调解委员会,对县域范围内发生的交通事故进行诉前化解。

据统计,2020年以来,长汀法院已调解成功并申请司法确认交通事故案件199件,调解成功率达95.67%。

资源联动畅通司法为民“高速路”

“我承包的水果林在最里边,沿途的承包户将通行小道堵塞了,我的运输车无法出入,运送物资极不方便。”近日,见到长汀法院驻策武镇南坑村的法官李环,村里的果园承包户老刘吐起了苦水。

今年5月,长汀法院在策武镇南坑村率先挂牌成立“一村(居)一法官”工作室。作为驻村法官,李环先后两次来到老刘的果林进行现场勘查,了解实际占道情况,并牵头组建由镇政府、司法所、村委会等单位参与的调解联盟开展现场调解,向承包户详细释明承包合同涉及承包户道路通行权益等相关法律规定,最终促成双方达成调解,解决了老刘的一桩烦心事。

长汀法院还陆续在全县18个乡镇全面铺开“一村(居)一法官”工作机制,组织审执人员下沉到307个村(居),依托“驻村法官+村(居)”矛盾纠纷化解队伍优势,形成“法庭+辖区乡镇+村(居)”化解矛盾纠纷的合力。“村民只要有法律问题,拨打电话就能联系驻点法官,村民维权就多了一条路。”河田镇露湖村的村干部说。

除了村居法官工作室,长汀法院还成立了代表委员工作室、多个行业单位驻法院调解工作室,将三个解纷资源充分联动,为人民群众提供丰富快捷的纠纷解决渠道和“家门口”高品质的诉讼服务。

调解团队奏响解纷“协奏曲”

廖金水是长汀法院的一名退休法官。退休后,他加入退休法官调解团队,发挥在审判一线积累的审判经验,继续奔波在调解一线。

长汀县汀州镇营背社区某小区有业主180余户,600余名居民。由于小区物业管理不到位,部分业主拒交物业费用并因此产生纠纷。

针对此情,廖金水协助该小区成立了业主委员会,指导他们建立小区管理制度,引进物业公司对小区依法依规、有序规范管理,从根本上解决了业主与物业之间的矛盾。事后,小区业主委员会的居民代表向退休法官调解团队送上一面“不忘初心,为民办事”锦旗,感谢调解团队为群众提供贴心法律服务。

据了解,长汀法院退休法官调解团队成立以来,整合法律咨询、法治宣传、人民调解等公共法律服务资源,零距离为社区和居民群众提供及时、便利、快捷、高效的法律服务,化解各类民事纠纷1200余件,调解率达93.4%,调解成功率达83.47%,调解协议履行率100%,举办法治讲座8场次,提供法律咨询600余人次。

咸宁严管涉诈银行卡电话卡

本报讯 记者**刘志月** 通讯员**王凡** 湖北咸宁警方去年已暂停21个银行机构网点新开账户业务,教育惩戒近万名涉诈重点人员。咸宁市公安局建立涉诈风险识别管控模型,对9个月内无新交易卡开展暂停非柜面业务,管控各类风险账户200余万户,打标通信涉诈黑名单3万余人。咸宁警方还建立反电诈预警系统,对贷款诈骗、冒充公检法诈骗、冒充客服退款诈骗等常见电话诈骗类型进行预警,预警准确率达90%以上。

明江派出所探索“三榕五治”治理模式

本报讯 记者**马艳** 见习记者**吴良艺** 通讯员**凌敏** 近年来,广西壮族自治区崇左市宁明县公安局明江派出所创新发展新时代“枫桥经验”,聚焦群众关切的“急难愁盼”问题,不断深化“三榕五治”治理新模式,点燃基层治理“红色引擎”。

明江派出所坚持党建引领,凝聚普法力量,开设明江“榕树课堂”,创办法律知识大讲堂,用接地气的方式向群众宣讲法律相关知识;打造明江“榕下诊所”,持续推进“创人民满意公安”“五小工程”活动,深入群众,聚焦“小案”“小忧”“小难”对症下药,为群众“办小事”“解小忧”“帮小忙”;通过开展服务企业发展、共话乡村振兴、扶贫助农促增收等方式开展“榕话振兴”活动,全面助力乡村振兴。

以“三榕”为载体,明江派出所推进政治、法治、德治、自治、智治“五治”融合,实现了辖区“发案少、秩序好、社会稳定、人民满意”的工作目标。

明江派出所民辅警与洞廊村党支部分别组建党员先锋、乡贤先锋、巾帼先锋、群众先锋4支先锋队伍,积极探索发挥村民主体作用。洞廊村通过5G“数字乡村”平台,结合智能摄像头、智慧小喇叭和“我的乡村”村务治理模块,实现短信群发、随手抓拍、监控喊话等功能,村民少跑腿、信息多跑路,提高了乡村治理效力。

三亚吉阳禁毒宣传进商铺

本报讯 记者**邢东伟** 通讯员**刘星** 近日,海南省三亚市吉阳区禁毒办联合丹州社区、三亚农投菜篮子公司深入辖区农贸市场及沿街商铺开展“全民禁毒行动”宣传活动,旨在进一步扩大禁毒宣传覆盖面,提升辖区商铺经营者识毒、防毒、拒毒意识和能力。社区禁毒专干、市场党员志愿者走进农贸市场、沿街商铺等营业场所,向商铺业主分发禁毒宣传资料,积极宣传禁毒知识,禁毒社工向个体商户介绍毒品的种类和危害,号召大家共同携手,自觉抵制毒品。

上接第一版

惠商暖企 打造“暖心名片”

“即到即办,非常方便!”凰鸣科技有限公司外籍聘用人员对公安机关简化外籍人员居留审批手续、提升审批效率赞不绝口。

神木公安打造惠商暖企“暖心名片”,开通政务服务“绿色通道”,结合“互联网+政务服务”平台,对重点企业和重大项目中涉及出入境、户籍、治安、交通等政务服务事项,24小时接受预约、材料申请,提供办事进度查询、发证自助服务,通过预约办理、集中办理、上门办理等方式,做到特事特办、急事快办,最大限度满足企业办事需求,办理率提升89%。上半年,该局共为企业和工地提供上门办证、送证上门服务80余次。

同时,神木公安加大对企业务工人员身份信息的核查力度,督促企业按照“谁用工、谁负责”的原则,坚持人来登记、人走注销,做到底数清、情况明。该局还定期入企开展普法宣传,组织企业负责人、财会人员召开座谈会,通报常见电诈手段,提升企业识诈反诈能力。

“神木公安将树牢为企服务意识,与企连心、助企排忧、为企护航,积极营造一流营商环境,为推动全市经济高质量发展贡献公安力量、展现公安担当。”神木市副市长、公安局局长丁杰表示。

近日,新疆维吾尔自治区库尔勒市公安局宣传中队组织民警来到库尔勒一家美术培训中心,向孩子们普及交通安全知识,开展暑期交通安全绘画活动,让“文明守法、平安出行”的“种子”在孩子们心里生根发芽。图为民警通过绘画形式讲解交通安全知识。

本报记者 潘从武 本报通讯员 严万海 摄