

“感谢你们的费心调解,从现在开始,这件事情就过去了,辛苦你们了,警官!”不久前,一起因人身损害赔偿引发的纠纷的双方当事人海南省东方市公安局东海派出所“背篋民警”的调解下达成一致意见,握手言和,并向民警致谢。

当天10时许,东方市八所镇文通村村民李某在村里溜达时,不慎被同村村民吴某家的狗咬伤,李某与吴某争吵了起来。此时,正在该村开展矛盾纠纷排查化解工作的东海派出所“背篋民警”符冠辉见状,急忙上前制止,并以邻里和睦为切入点进行调解。最终,吴某同意赔偿李某打狂犬疫苗等费用1000元。

这是东方市公安局东海派出所坚持和发展新时代“枫桥经验”,将矛盾纠纷化解在萌芽状态、解决在基层的一个生动缩影。近年来,东海派出所创新推出党员引领、纠纷联调、法治宣传、移动“业务厅”等多位一体的“背篋警务”调解工作模式,积极推进“一站式”矛盾纠纷多元化解,有效分流警情、化解矛盾纠纷、缓解基层压力,成功调解一大批涉及民生老、大、难的矛盾纠纷,实现了预防在先、发现在早、处置在小,取得了实实在在的成效。



“背篋民警”到北黎村委会普法宣传、送法上门



群众因装修质量问题引发纠纷,“背篋民警”进行调解

东方公安着力打造“背篋警务”调解工作模式 “背篋民警”为村民跑腿解纷

邻里因地界引发纠纷

“背篋民警”上门解心结

据介绍,“背篋警务”是东海派出所创新推出的为民办实事服务模式。民警以“背篋警务包”作为流动警务终端,不仅把证件办理信息采集警务“装”进背包,还将法治宣传、安全防范、矛盾化解一并纳入,为群众提供上门办证、上门送证、上门送法、上门帮扶教育、上门化解矛盾纠纷等便民服务。群众亲切地称他们为“背篋民警”。

“该起土地纠纷经我们村‘两委’干部和网格员多次调解,双方当事人均无法达成和解,问题得不到妥善解决,请派出所民警协助开展调解工作。”“你们先稳住双方的情绪,我们马上到。”这是东方市八所镇玉章村“两委”干部与东海派出所民警不久前在微信群“一村一警务助理工作群”里的对话。

原来,八所镇玉章村村民任某某和陈某某系邻里关系,双方在同一地块上种树,因没有做好边界标志,多年来,双方因土地界限不清发生过多次矛盾,在该村“两委”干部和网格员的调解下,双方的矛盾纠纷仍未得到有效解决,且近期矛盾纠纷进一步升级。

缓和邻里关系是重点。东海派出所所长符夏清接到矛盾纠纷预警后,该所“背篋民警”将调解现场“搬”到纠纷地,分别听取双方的诉求、意见。

民警对当事人晓之以理、动之以情,缓解了当事双方的紧张情绪。结合双方诉求、意见,民警现场丈量土地确定界线,最终双方达成调解,并签订人民调解协议书。

“解决方案合理,我很满意,谢谢你们!”“我也接受这个解决方案,这么多年的心结终于解开了。”任某某和陈某某紧锁的眉头终于舒展开来,高兴地对民警说。至此,该起纠纷“因地而起,因地而息”。

摆事实讲道理析法条
多年矛盾纠纷终化解

“一村一警务助理工作群”主要由民警、辅警、村“两委”干部、网格员等人员组成,延伸信息触角,能及时获取社情民情。针对苗头性治安隐患,民警、辅警都会主动上门,提前介入,及早预防,将矛盾纠纷控制在源头,问题化解在萌芽中。

2020年7月,符某某聘请其亲戚文某某、阮某某为他装修楼梯及酒柜,完工后双方多次因酒柜质量问题发生纠纷。“酒柜拱形门重新维修的费用必须扣除,否则没得谈。”“我们当时是按照你的要求去做的,工钱你必须全额给付……”今年5月,文某某、阮某某到符某家中讨要剩余工钱时,双方再次争执不下,甚至有可能引发肢体冲突。

接到警情后,“背篋民警”立即赶往现场开展矛盾纠纷化解工作,通过与双方当事人拉家常、谈真心的方式,了解事件的起因,找准矛盾焦点,认真细致分析,并引导双方换位思考。

“成为亲戚是多么难得的缘分,何苦因为这点事争执不下?不如我们都冷静下来,心平气和聊一聊,找出一个解决办法。”调解现场,民警符冠辉提出解决方案,并向他们摆事实、讲道理、析法条。

终于,双方达成一致意见:符某某一次性向文某某、阮某某支付剩余工钱9000元。“3年了,这件事让我既劳心又劳力,这下终于可以安心了!”拿到工钱后,文某某激动地对民警说。

矛盾纠纷遇到专业问题,需要借助专业力量。

符夏清介绍,东海派出所积极创建“社会力量+人民调解员+社区民警”的纠纷调解新模式,协调律师到调解室参与义务调解和法律援助工作,并设立“和谐之家”调解室,建立邀请社会力量主动参与的矛盾纠纷调解制度,借助社会力量“人熟地熟、情况熟”的天然优势,打造一支业务过硬的调解队伍,全面提升矛盾纠纷化解效能。

“土地是我们村的,给不给他们种树,我们说了算。”“他们在我们的土地上种树,树就应该有我们的份……”在八所镇那等村,一个小背篋,几条小板凳,“背篋民警”



民警在益兴村调解因林地砍伐问题引发的纠纷

正在认真记录着村民反映的问题。原来,某公司承包该村的土地种植小叶桉树,该公司砍伐树木后重新种植树苗时遭到村民的阻拦,双方因此引发纠纷。

为在进一步优化营商环境的同时保障村民的合法权益,民警联合社区干部、公益律师、网格员和社区老党员、退休干部等力量开展调解工作,有针对性地进行法律宣传,让村民们知道什么是合法权益,什么样的行为会触犯法律。最终,村民们放下心中的芥蒂,并表示会依法维护自身的合法权益,不再采取过激行为。

据介绍,小小的背篋里,不仅肩负着公安业务,更背负着社情民意和群众的诉求,

许多矛盾在第一时间得到化解,许多困难在第一时间得到帮助。背篋不大,但它连着基层千万家,牵动的是民心,现场化解矛盾纠纷、解决群众所想所盼,以提升“服务效能”补齐“治理短板”,实现了背篋背到哪、警务跟到哪。

东方市公安局有关负责人表示,通过“背篋警务”调解工作模式,把基层民警“融”入百姓生活中,把基层警务“沉”到为民解忧中,矛盾纠纷逐年减少。目前,这一模式已在该市18个派出所全面铺开,有效解决群众身边的忧心事、烦心事、揪心事,切实做到“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”。

(邢薇薇)

打造过硬调解队伍
化解基层矛盾纠纷

“背篋民警”与警务助理在那等村调解土地纠纷