

“只进一扇门,可解万般事”

## 金牌调解员开展“家门口式”解纷服务

□沈浩宇

“好大姐”“神调手”“铁杆子”……这些是授予盐城滨海县平安服务中心“金牌调解员”的荣誉称号,在这些荣誉称号的背后是一名名继续发挥余热老干部、老教师、老司法……他们也是平安服务中心成为基层社会治理“拳头产品”的重要组成。

“发动和依靠群众,就地化解矛盾,坚持矛盾不上交”,59年历久弥新的“枫桥经验”在盐城滨海不断实践发展。2020年3月,盐城滨海以群众需求为导向,整合公安、司法、街道等资源力量,建成平安服务中心,充分融合公安、人民调解、行政调解、司法调解等资源力量,遴选6名20年以上基层经验的公安民警,优选15名教育、法院、卫健、国土、住建等部门“老干部”任人民调解员,通过让“专业的人干专业的事”,着重挖“心结”、解“心结”,实现让群众“只进一扇门,可解万般事”,自成立以来,平安服务中心共计化解矛盾纠纷16973起,其中信访积案29起。



鸭苗送上门。

## “好大姐”现场把脉“家务事”

“以前处置纠纷警情多半是靠经验,现在有‘好大姐’这样的调解员现场‘把脉问诊’,我们处警的底气更足了,矛盾纠纷现场调解的效率更高了。”民警张蔚林说,“他们条理明晰,实战操作更接地气,我们也学到了很多!”

被大家称之为“好大姐”的是平安服务中心调解员钱慧,退休前她教书育人30多年,丰富的教育工作经历,帮助她在26个月的随警作战中,现场结案525件。

“辖区居民刘女士报警称,与丈夫发生争执”。2020年6月,在钱慧随警调解的第一个月,居民郑先生醉酒后再次与妻子刘女士因琐事在家中发生争执,对婚姻感到心灰意冷的刘女士又一次选择报警求助。

“这两口子又报警了,一个月起码一次,真是清官难断家务事。”在处警路上,民警对钱大姐打起了“预防针”。

“小两口要多反省自己,少指责对方,家庭不是讲理的地方,不能总讲对错、论输赢,学会倾听、多讲爱……”调解过程中,调解员钱慧金句频出、循循善诱,刘女士和郑先生仿佛看到了

知己,一位不停哭诉着每天做家务的辛苦,一位不停抱怨自己在外打拼的不易。从双方的表述中情感细腻的钱慧感觉到,二人矛盾的焦点在于对生活现状的不满,而不是对对方的失望,于是钱慧放慢语速,细声细语地从生活、感情和孩子等方面劝说二人,让夫妻双方重新认识对方、理解对方。在之后的日子里,在“好大姐”钱慧的帮助下,刘女士很快找到了一份满意的兼职,在孩子的生日、母亲节也经常收到钱慧发来的祝福红包和暖心关怀。“虽然没有血缘关系,但是相处的感觉真的和家里人一样。”刘女士说。

10分钟调解结束家庭纠纷、15分钟和睦邻里关系、30分钟厘清权属关系。平安服务中心运行以来,像“好大姐”一样的调解员们随警作战,协助民警现场调解结束纠纷类警情占比68.1%,真正让矛盾纠纷化解在现场。

“从‘警情掣肘’到‘警力释放’,平安服务中心解放了我们的双手,让我们有更多的时间去服务百姓,基础夯实了,纠纷变少了,群众也就更满意了。”社区民警李庆军表示。

## “神调手”挂号专治“疑难症”

“多亏了你,这件事已经让你忙了好几个月,太感谢了。”近日,江苏省滨海县东坎街道沿淮村张大爷笑着对带来一万块钱赔偿款和200只鸭苗的滨海县公安局平安服务中心的人民调解员蔺胜洲说。

“58只,全死了!”去年7月11日张大爷给妻子打电话时失声痛哭。这个身患慢性病的老农,家中最重要的收入来源便是这群在河中散养的老鸭。经过民警的走访调查和物证检验报告证实,鸭子系误食某种粮大户耕种用的农药玉米种后死亡,但由于权责不清,虽经多次的调解但结果并不理想。平安服务中心63岁的调解员蔺胜洲便“摘牌”了这个“疑难症”,与中心的民警胡志国一起负责这起纠纷的调解工作。

蔺胜洲一方面安抚着近乎绝望、不知道如何维权的张大爷,先后9次邀请双方到平安服务中心协调处理;另一方面对事件进行细致调查,尽可能地还原事件真相,“我相信您,不上门去闹……”看着为了自己跑东跑西的蔺胜洲,张大爷虽多次生出冲动的念头,但又总能很快恢复平静。

对于摘牌疑难杂症,蔺胜洲也有着优于常

人的底气,在担任矛盾员之前,蔺胜洲有着6年的律师从业经验,这让他养成了讲究证据的工作习惯和一查到底的较真劲。经过6个月的走访调查,蔺胜洲拿出一沓厚厚的佐证材料,材料上村民歪歪扭扭的签名、鲜红的手印、微微卷曲的纸角……足以证明张大爷家的鸭子确实是养了五年以上的散养老鸭,价值高于一般肉鸭。面对事实,种粮大户终于妥协,愿意参照市场价格给予赔偿。

在今年春暖花开之时,平安服务中心的矛盾员们还和民警一道,购买了200只鸭苗和4大袋饲料,带着这份特殊的“礼物”来到张大爷的家里。“这些小鸭子养上五个月就能下蛋,等到中秋……”夕阳洒在张大爷饱经风霜的脸上,细数着未来一年的生活。

疑难矛盾“挂牌”,专家老手“摘牌”。为现场无法解决的矛盾纠纷提供“急诊室”“挂专家号”的“一站式”服务,也是平安服务中心敢于兜底矛盾纠纷警情的秘密武器之一,成立两年多来,已有600多起“疑难杂症”因此药到病除,而摆放在仓柜里的600多本“病历”,都在述说着这座“家门口式”服务中心的过去和将来。

## “铁杆子”会诊专啃“硬骨头”

“要针对不同的人群和诉求,分别找准对应的病灶和特效药,问题才能药到病除。”在每周总结例会上,“金牌调解员”孙昌成总结道。

46户业主与开发商因商品房买卖发生合同纠纷,部分业主多次集体维权,多部门先后调解6次未果,让该起纠纷逐渐成了一起积案。在了解到该起积案后,作为一名在退休前从事刑事、民事审判三十余年的四级高级法官,孙昌成觉得调解工作非他莫属。他第一时间依托平安服务中心,整合信访、街道、司法、工商等多部门力量,一方面联合信访、街道多次与诉求人了解情况,收集了大量的证明材料;另一方面联合司法、工商等部门约谈开发商,促使矛盾双方重新回到谈判桌,最终开发商被孙昌成的专业精神所折服,同意赔偿业主违约金30余万元。

“新出台的《民法典》对我们矛盾工作提供了更有力的法律保障。”孙昌成一边说着一边翻看着桌上的笔记本,这一本本记满了学习心得和工作体会的笔记本,正是他“硬实力”的来源。

妥善解决医患矛盾,阻止事态恶化;得当处理地产纠纷,维护业主权益;巧解家庭遗产纠纷,合理合法继承……运行两年多来,中心已调解结束2年以上积案78起,其中5年以上积案8起,所在街道移交的29起“挂牌”矛盾纠纷,被“金牌调解员们”纷纷“摘牌”攻克,实现了所在街道矛盾积案“清零”。

“平安服务中心成立以来,不仅我们移交的29起积案得到了妥善解决,而且街道新发生的疑难复杂矛盾纠纷的总量也呈‘断崖式’下降,这里已经成为群众有口皆碑的矛盾纠纷终点站。”滨海县东坎街道党工委副书记沈子荣说。



调解员现场调解矛盾。(警方供图)