

# 不同纠纷不同解法 受理反馈全程到位 东城街道 一警情三推送 走出新路径

夫妻双方经常闹矛盾,前后拨打了4次报警电话,甚至升级到了暴力行为。此类纠纷该如何调解?这是令人头痛的事。但在东城街道,老娘舅们却有自己的办法:东城派出所将纠纷推送至东城街道基层治理四个平台,街道和派出所的调解组织联合出动,召集双方当事人走进街道调解室,相互配合对夫妻俩进行心理疏导,阐明动手打人已属家暴是要受到法律制裁的利害关系。一番春风化雨下来,夫妻俩均认识到了自身的错误,丈夫也表示绝不再动手打人。双方签下了调解协议书,明确了各自应尽的义务。一场纠纷最终以和好剧终。

这是东城街道党工委探索基层治理新模式过程中的一个普通事例。去年9月以来,东城街道依托党工委的强力领导,组织村、社区、经济合作社基层干部成立工作小组,广泛发动有影响力的社会人士,成立七大工作专班分别领办七类矛盾纠纷,并与公安等行政部门配合联动,完善从受理到反馈的闭环流程,实现了基层纠纷源头化解,走出了一警情三推送落地实施的新路径。

## 看成效

干预率100% 成功率87%

夫妻感情纠纷调解最怕反复。可喜的是,经过东城街道一警情三推送,调解的纠纷反复率很低。那对夫妻(文中开头提到)签下调解协议书半年多了,到现在都没有再发生过报警的情况。据我们后续了解到的情况,现在他们夫妻生活也已经步入正轨。东城街道综治中心主任徐能干说。

纠纷调解,调是手段,解才是目的。东城街道党工委书记周秋旭说,东城街道由于地处主城区,人员

流动量大,重点项目多,各类矛盾纠纷多发。为了增加调解成功率,东城街道党工委创新建立了党委领导、部门联动、社会参与、法治保障的矛盾纠纷化解机制。

记者了解到,去年9月,东城街道党工委就成立了由一把手主抓的工作领导小组,牵头组建各条线警情推送暨矛盾纠纷化解工作专班,各工作组、社区、行政村、经济合作社成立工作小组,自上而下建立一个完备的工作体系,快速

制定工作方案及分类签收、分流联合化解、监督反馈等配套机制,推行矛盾纠纷每周一汇总、每月一汇商、季度晒拼创,确保一警情三推送通畅运行。

2019年9月以来,东城街道基层治理四个平台共收到派出所推送的警情130余件,其他镇(街、区)流转9件。东城街道流转干预处置127件,干预率达100%。干预案件中,成功调解、结案110件,引导诉讼8件,调解成功率约87%。

## 实做法

### 七大专班领办七类纠纷 受理到反馈形成闭环

一个小纠纷,往往牵扯多条线。东城街道深知要成功调解,必须发动各方面的力量共同参与。

党委政法委成立之初,街道组织村(居)干部、党员代表3次召开一警情三推送推进会,联村民警和街道相关人员逐村走访,向群众宣传早发现、早介入、早化解的好处,并充分利用主题党日、一村一警等载体,引导群众通过一警情三推送机制,规范、有序、合法化解矛盾纠纷。周秋旭说,这样做既能发现原有矛盾背后潜在的隐患,也

为辖区群众拓宽了诉求渠道,得到了群众广泛支持。

就拿其中一件劳资纠纷案件来说。今年1月,东城派出所接到一名市民报警,一家位于总部中心的公司拖欠其与9名工人工资共计48万元。民警现场调解无果后,东城派出所第一时间将该起纠纷推送至基层治理四大平台与东城护商联盟钉钉群。东城街道迅速组织相关调解人员与总部区域社会矛盾纠纷调处化解中心对接,相互配合共同化解该纠纷。经过三天时间的摸排和调解,该纠纷成功化

解,双方当事人均表示满意。

矛盾纠纷各种各样,针对不同类型的矛盾纠纷,需要不同的人采取特定的处置方法。为此,东城街道对各职能部门进行重组配对,成立了七大工作专班,对口领办邻里家庭纠纷、劳动争议、拆迁纠纷、经济纠纷、噪音纠纷、救助纠纷、其他纠纷共七大类矛盾纠纷,形成一个受理、甄别、建立台帐、分流化解的工作、监督、反馈流程闭环,避免出现警民警、责任民警、工作专班一推了事,一回了事,让一警情三推送真正落实到位。

## 再推进

### 拓展多元化解 完善机制环节

东城街道在一警情三推送模式上走出了扎实一步。但在周秋旭看来,这还远远不够,未来还有很长的路需要稳步迈进。

今年,受新冠肺炎疫情影响,在一警情三推送工作开展过程中,不方便组织当事人进行现场调解,一定程度上影响了调解成效。面对这样的情况,东城街道能不能探索新的调解形式?

同时,在实际工作中,依然存

在部门联动处置配合度不够、纠纷处置事后留痕欠缺等细节问题。东城街道能不能采取措施做好规避?

更重要的是,如何才能更程度地发挥老娘舅们的作用?

对于以上问题,东城街道党工委已经有了新想法。接下来,东城街道将进一步拓展多元调解,主动对接流动人口数量大的贵州、云南、江西等外地商会,聘请作风正

派、有能力有威望的商会成员加入到调解队伍中,积极发挥出亲缘、人缘、地缘的优势,以进一步提高矛盾纠纷化解的成功率,将进一步完善专班运转和反馈机制,建立健全每日值班会商制度,明确各部门的审核审批、交办流转、跟踪监督等环节,同时针对一些不便见面的对象探索云调解模式,并进一步细化落实好后台附件、照片、录音、视频、签到、指纹等方面内容。



调解邻里纠纷现场



调解其他纠纷现场



调解家庭纠纷现场



调解经济纠纷现场

记者 胡颖