# 上线3个月调节纠纷100余起，警方这款小程序让矛盾化解在线上

“再解决不了，我就报警了！”

“这种法律问题，怕是找律师比较好哟？”

“找律师咨询费好贵哦，钱你来出吗？”

……

日前，在重庆市九龙坡区心巢御苑小区，一起物业纠纷争执不下。社区“老杨群工”工作人员默默打开手机微信，调出一个叫“易联调”的小程序：“要不，你们试试这个？”

果然，经“易联调”调解，这起物业纠纷得到了有效化解。

这是今年重庆九龙坡区公安分局九龙派出所践行新时代“枫桥经验”，创新解决基层矛盾模式、协调专业律师团队打造的一款在线调解小程序，尽管才推出不久，但已经解决了不少大难题。

▲纠纷双份在线上调解室接受调解

新技术

解决老旧社区新问题

有人把九龙派出所辖区形容为重庆主城这个繁华大都市中的一块“飞地”，虽坐落在城市核心区，却有着大量城中村，6万多实有人口中绝大多数都是“农转非”人口，随着城市化进程的加快，征地拆迁、房产租赁、新型犯罪等各类矛盾、新问题涌现了出来。

需要调解的纠纷多，那就真抓实干去化解，可民警们面对的问题，有些超出了自己的能力范围——老旧社区历史遗留问题多，其中难免掺杂着复杂的法律问题。“如果涉及案件，那我们在行，可要具体到法条，就不是每个民警都能如数家珍的了，即便你有理有据，群众可能也不信服。”九龙派出所水碾警区负责人李龙俊无奈地说，调解矛盾无非是说理说情说法，如何引导群众在法律框架下解决问题，成了民警们常常思考的问题。

派出所有驻所律师，每周到所半天，接受群众法律咨询，协助民警进行相关调解，民警在工作中明显感受到，有律师在场的确效率更高，但局限性也很明显——需要调解的矛盾多，半天时间远远不够；矛盾双方的时间不容易协调，要跟驻所律师的“档期”对上并不容易；律师驻所是公益行为，让其常驻派出所也不现实。

“现在是移动互联网时代，大家吃饭、坐车都可以在手机上解决，难道调解不可以？”九龙派出所所长魏敏思考着。

2020年9月，“线上调解室”的构想萌发，并一步步走向实践——从去年底与九龙街道相关人士协商，到今年过年前后研究设计，清明前后形成最初模板，调试一个月后，6月份正式上线。如今，九龙派出所辖区已有超过8000名居民注册了“易联调”小程序。

▲“易联调”集合了6大功能模块

“易”使用，重“联”动，在线“调”

一键关联微信号即可使用

为什么叫“易联调”？魏敏说：“‘易’是指操作简便、上手容易。‘联’是民警、律师联动。‘调’自然就是调解。”

据介绍，微信上搜索“易联调”即可进入该小程序，一键关联微信号就能使用相关功能。界面简洁清晰，第一次使用也能很快上手。以最核心的“我要调”为例，矛盾双方输入个人信息，选择纠纷类型，24小时值守的民警、律师便会在后台开放一间“线上调解室”，请各方“就座”。

打字、发语音、用图片举证，一切都和线下调解无异。在民警和律师的调解下，双方达成一致后，小程序可以自动生成《调解协议书》，双方进行电子签名并存档——一次线上调解就圆满完成了。

线上调解是“易联调”的核心功能，当事人如果不愿意在线上解决，也可以在线预约律师进行线下调解。

而在“我要调”功能之前，还有一个“我要问”功能，日常的法律问题可以直接咨询，“易联调”的合作律师会第一时间免费给予专业解答。“这一步事实上也能分流许多警情，通过咨询，避免了矛盾升级。”“易联调”项目负责人、九龙派出所副所长冯牧介绍道。

此外，“易联调”还具备重要警情实时通报、社情民意收集、法律文书模板免费下载、法律条文在线搜索等功能，是个名副其实的多功能“联调”平台。

▲调解完在线成生成协议书并由双方签名

动动手指消弭矛盾

小程序有大作用

记者了解到，“易联调”投用不到3个月，已经累计线上线下调解纠纷100余起，经民警梳理，接受群众的500余次法律咨询中，至少有100次因律师的精准解答避免了矛盾升级。

▲通过“易联调”解决问题的群众送来锦旗点赞

“如果这些问题没有得到及时解答，当事人选择报警，我们肯定也要介入处理。”九龙派出所教导员何茂对比了之前的情况，“把双方请到派出所里，公说公有理，婆说婆有理，经常一个下午就耽误了，还不一定有个好结果。”

发生在一个月前的一次系列调解，最能体现“易联调”高效、无接触的优势。

7月下旬，重庆江津双福农贸市场因疫情关闭，导致大量前往双福的货车必须分流到其他地方装卸货物，九龙派出所辖区的花枝农贸批发市场就承担了承接转运货物的大部分任务。

农副产品放不得，大量货车同时汇聚在花枝市场门口，一时间交通和治安压力剧增，各种因装卸货物和交通问题引发的矛盾纠纷接踵而至。

好在九龙派出所收到了市场管理方和批发商通过“易联调”中“社情民意”模块上报的预警信息，提前做好了准备。早已能够熟练使用“易联调”的商户们也主动开启线上调解，申请对矛盾纠纷进行线上处置。值守在小程序上的专业律师们将一个个“线上调解室”打开，将矛盾双方请进“调解室”，展开线上法律咨询和纠纷化解工作。商户们将存在的分歧和意见通过网络轻松便捷且安全地反应给律师，律师针对相关问题给出专业回答，在法律指引下，矛盾双方很快找到解决分歧的支点，达成一致意见。

小小“易联调”不但快速为商户们解决了矛盾纠纷，还为疫情期间的货物分流工作赢得了宝贵的时间。

重庆长安2021-9-2