# 化解纠纷137件 看这个派出所如何用活“枫桥经验”

生活中都少不了柴米油盐、衣食住行，也难免有个碗勺碰锅边儿的家庭纷争和邻里摩擦。然而，这些看似芝麻绿豆大小的纠纷，如果处理不好，影响群众的生活，关乎社区的和谐。天津公安河西分局梅江派出所坚持和发展枫桥经验，结合正在开展的“万名民警进百万家”活动，探索创新基层矛盾纠纷预防化解机制，将矛盾纠纷化解在源头，守护辖区的安宁祥和。

小事儿速调：把纠纷化解在源头

“警察同志，这小伙子太不像话了，撞了我，还蛮不讲理。”这天早上8点多，在梅江菜市场附近，一位大爷指着一名年轻男子激动地跟出警民警张黎红说道。

原来，大爷刚刚买完菜，拎着一大袋子蔬菜水果正准备回家，这名年轻男子急匆匆走来，由于速度较快，来不及躲闪，一下子撞上了大爷的购物袋。这一下，大爷身体失衡，向后踉跄了几步方才稳住身形。知晓了事情的来龙去脉之后，张黎红赶紧开解：“大爷您先别着急，您这岁数最怕情绪激动了，万一气伤身，不是让家里人担心吗。”安抚好了大爷的情绪，他又指出年轻男子莽撞行为的不当之处：“出门在外，最重要的就是安全二字。越是着急的事儿，越是要沉下心来，才不容易出问题。而且，咱撞到人了，最起码的，得跟大爷说声对不起吧？”民警一番既公平，又不失情理的劝说，让年轻人慢慢认识到了自己言行的不当，马上向老人诚恳地道了歉。一场风波就这样悄然的化解了。

梅江派出所全面推行以社区民警为主导、处警民警靠前化解的基层矛盾纠纷调处机制，通过接待群众、入户走访、巡逻防控，尽快调处、尽早化解，不耽搁，不拖延，不留隐患。对于那些纠纷类110警情，处警民警果断判断，精准施策，快速控制现场，及时化解劝导，有效平息事态。

涉民生联调：让居民真真切切见效果

矛盾化解就是要通过解决问题的实效，增强群众获得感、幸福感、安全感。像是房屋漏水、噪音扰民、违章违建等这类涉及民生的纠纷矛盾，要想有效根治、彻底解决，就需要多警种密切配合，多部门协同发力。

前段时间，家住河西区梅江社区的于大娘特别闹心：楼上住户装修，安装地采暖，巨大的破地砸墙的声响，让年逾古稀的于大娘和老伴不堪其扰。虽屡次与施工方沟通交涉，但仍没能解决。社区民警梁广丽了解到这一情况后，到现场查看噪音的具体情况。

“这日子没法过了，我这心脏真受不了啊！”见着社区民警，于大娘一肚子委屈全都倒了出来。了解情况后，民警当即要求施工单位暂时停工，并迅速会同居委会、物业等部门，对装修施工方下达整改意见，优化工程操作，合理安排工期，对于噪声大的施工操作，要避开居民休息时间。同时，民警还联系了施工单位的业主，言明情况，达成相互谅解，避免今后邻里邻居再因施工起纷争。很快，噪音的声响得到了有效控制，于大娘一家生活又回归到之前的平静。

梅江派出所在全力推进三级矛盾纠纷调处化解机制建设的同时，紧紧依托街道社会矛盾纠纷调处化解中心，积极联动其他司法行政部门，形成调处化解合力，共同打造多元共治的矛盾纠纷化解新格局。

同样是装修问题，噪音扰民让人难以忍受，“异味串门儿”也令人苦不堪言。自从楼上住户装修后，居民李先生家的厨房就经常出现油烟倒灌现象。一到饭点，即便家里不做饭，厨房也弥漫着浓重的炒菜气味，空气中的油烟附着在墙壁或灶台表面。起初，李先生不知道是什么原因所致，直至接到楼下住户投诉，这才怀疑可能是烟道出了问题。他们逐家探访，准备找出症结，不想却遭到楼上住户阻拦，双方因此发生争执。

梅江派出所社区警务队副队长王旭闻讯立即赶到，迅速控制现场事态，同时，及时将情况通报给了街道矛盾纠纷调解中心，联动建委、居委会等部门，联合开展执法行动。找出问题原因，明确权益责任，多部门严谨规范的执法行为让涉事业主心服口服，当场承诺迅速整改恢复原状。

跟踪反馈：治标更要治本

有些纠纷可以就地化解，而有些矛盾的化解却需要剥丝抽茧，缓缓而为。比如亲子关系。

“您最近和孩子关系怎么样了？”蓝水园社区民警刘凤桐给辖区居民张大姐打电话。受新冠肺炎疫情影响，很多在校生停课在家，亲子关系或多或少发生着变化，有的彼此加深了了解，变得更加亲密；也有些因为课业学习、生活习性而愈发紧张。张姐的儿子就面临毕业升学考试，半个月前的一天晚上，娘俩发生了激烈争吵，还干扰到了邻居正常休息。第二天一早，从昨晚出警民警处得知消息的刘凤桐，了解了这一情况后，马上与网格员联系沟通，迅速全面掌握第一手资料。“大姐，毕业班的考生和家长压力都大，孩子这年龄正值青春期，对孩子一些想法看法可以包容一点，毕竟咱也都是从那个时期过来的，您说是不是？吵架不是解决问题的办法，孩子大了，娘俩心平气和谈谈。”民警入户诚恳劝导，帮助张大姐平复心情，以冷静客观的态度考虑反思家中现状。很快，娘俩通过几次深谈，更加了解对方的所思所想，同时也认识到了自身的一些问题，并积极做出相应调整，亲子关系得到了有效改善。

出警民警治标，社区民警治本。派出所情报指挥室将接报的各种矛盾纠纷类警情及处置情况第一时间发送至管片社区民警，深挖症结根源，层层施策化解，力争标本兼治。

“老几位，这新法明年1月1日就实施了，您这房子以后给谁，怎么立遗嘱，谁有居住权，《民法典》都规定明明白白。”这天上午10点多，香水园社区民警温宝奇在小区公共健身活动区域，跟几位大爷大娘聊起了《民法典》，现场讲解起了其中与居民生活息息相关的条款。温宝奇说，民警在调解家庭矛盾的过程中，离不开两个诀窍：“以情动人、以法服人”。现如今，社区民警将普及法律知识融于日常工作，把每一次警情处置、矛盾化解、入户走访都当作普法过程，使居民百姓自觉尊法学法用法守法。

今年5月份以来，梅江派出所共计调处化解各类矛盾纠纷137件，无一起民转刑案件发生，辖区居民获得感幸福感普遍提升。

中国长安网2020-7-15