

带着调解员出警 “调解室”安在马路边

基层社会治理创新让纠纷调解事半功倍

一天平均50起警情,24小时不停歇的话,处置完一起警情也得30分钟。

可现实并不给民警平均处置的时间,往往这起警情还在苦口婆心地劝,那起警情又来了,且是1分钟都不允许耽搁、需要紧急处置的警务,咋办?

在淄博高新区公安分局科技园派出所,有了解决方案——他们创新出警模式,纠纷类警情带上调解员,把调解室“搬上”了马路。

矛盾纠纷处置精细化、品质化,这样一来,民警可以腾出时间处置更紧要的警情,纠纷双方的问题也能更快地解决,出警变得更有温度、更高效……

出警,带上调解员

11月21日上午10点03分,蒙蒙雾色中,淄博高新区公安分局科技园派出所又接到指令:有人报警称被打了。

这已经是值班民警刘鑫早晨8点接班后第8起警情。

十几秒的简短询问,刘鑫判断,这是一起纠纷。

随时待命的人民调解员董兰芬跟着上了警车。“派出所里警情特别多,往往是这起还没处置完,另一个派警指令就下来了。纠纷类的警情,一时半会儿又解决不了,我们就跟着出警,现场劝说,劝说不下来的,就带着双方回派出所……”

今年58岁的董兰芬是淄博高新区四宝山街道办事处聘任的人民调解员,派驻科技园派出所。

果真,是一起纠纷。

纠纷的双方是夫妻俩,约好了一起办理离婚协议,因为证明材料没有带全,在现场起了争执,动了手。

在现场,董兰芬仅用3分钟就劝说下来,动手推搡的男子认了错,两人达成和解。

跟着民警一起出现在现场,人民调解员的可信度毋庸置疑;加上女性天然的亲和力与耐心,调解纠纷,事半功倍。

“很多时候,起纠纷的双方



民警带着调解员现场调解纠纷。

并不是真的想把对方怎么样,只是一时气愤,想找一个发泄途径。我们到了先听他们诉说,往往说完了,情绪发泄出来了,事情也就解决了一半。”董兰芬介绍,像小的交通事故纠纷、喝酒闹事的、家庭矛盾的,经过倾听、劝说等,大多数能当场调解。

“调解室”安在马路边

科技园派出所日均出警量在50起上下,值班民警从早晨8

点上班,到第二天早晨8点下班,24小时值班。第二天下班后,还要处置值班期间接的治安和刑事案件,日程排得满满当当。

负责110处置的值班民警,最需要的就是时间。他们要为广大人民群众的生命安全争分夺秒。有些治安案件、刑事案件、自杀类求助,1分钟都耽误不得。

“但是纠纷类警情也得管。把矛盾化解在萌芽状态,以免长期积累下去引发治安甚至是刑事案件。”科技园派出所的徐

安平介绍。

民生无小事,枝叶总关情。看似鸡毛蒜皮的小事、纠纷,对于当事人来说,却是关于安全感、幸福指数的大事。为了及时化解矛盾纠纷,又能让有限的警力用在关乎百姓生命安全的紧急警务上,科技园派出所创新推出了带着调解员出警的工作模式。非警务范围的民间纠纷、符合调解条件的治安案件,由人民调解员协助调处,从情理法入手,及时把矛盾纠纷化解在萌芽状态。为了避免群众来回跑,一般调解人员都是跟着警车出警。

如此一来,就有了马路边的临时“调解室”。

人民调解员董兰芬介绍,10月底,她跟着民警处置了一起交通事故纠纷。当天,在中润大道与柳泉路路口,两名骑电动车的小伙子撞在了一起,双方起了口角,互不相让,报了警。

“他逆行,撞了人不道歉,还把我的电动车推倒了……”

“他闯红灯了……”

听着两个人你一言我一语地抱怨,董兰芬跟他们一起站在路边,静静地听着。她没有急着表态,等双方把情绪都发泄出来,她从两个人的“错处”着手,分头劝说。

不到20分钟,两人互相道

歉,达成了谅解。

如果在马路上的“调解室”无法解决问题,为了不耽误后续警情的处置,董兰芬和民警会把当事人带回派出所,或者找时间上门调解。

科技园派出所民警李金海告诉记者,有一起狗咬人的警情非常棘手,当时,一位老大爷遛狗不拴绳,导致小学生被狗咬伤。“小学生的家长非常气愤,坚决要求对方赔偿;而遛狗的大爷根本不承认自家的狗咬了人。警情一时难以解决,又不能让后边拨打110的老百姓等着……”李金海赶去处置下一起紧急警情,留下了人民调解员现场调解。

人民调解员在现场调解了近1个小时,事后又上门调解了两次,其间调取监控,核对治疗费用等材料,终于圆满解决。

记者了解到,自从人民调解员跟着出警以来,已经成功调处82起纠纷,群众满意度100%。

民警和人民调解员一起下沉到警情一线,这是基层社会治理的创新,让矛盾化解起来更精细更有品质,群众获得感、幸福感不断提高。

大众日报淄博融媒体中心记者 任灵芝 见习记者 吴昊成 通讯员 岳展 张丽丽

老人办业务有了专门窗口

张店体育场街道便民贴心服务获点赞

走街串巷 晓会社区行



淄博11月23日讯 “我们年纪大了,不会使用智能手机,到街道办业务现在有了专门的老年人窗口,还有专人陪同指导,既给我们解决了实际问题,又让我这心里感觉暖融融的……”今天,在张店体育场街道便民服务中心,70岁的王华

享受到了老年人办业务的专属便利,给工作人员点了一个大大的赞。

记者采访了解到,张店体育场街道便民服务中心针对不会使用智能手机申报健康码的老年人群体,在大厅入口处设置老年人无健康码绿色通道,

采取人工登记身份证、社保卡等有效证件的方式,帮助老年人进行健康状况核验,确保老年人方便快捷出入大厅。

对于腿脚不灵活行动不便的老人过来办业务,街道便民服务中心大厅设置无障碍通道,配备轮椅、助听器等设施、设备,免费提供给行动不便的老年人、残疾人士使用,切实为老年人办事提供更加便利的环境。在大厅咨询台设置“老年人服务引导窗口”,由帮办代办员主动为老年人提供服务引

导、陪同办理、资料填报、帮办代办等周到、贴心的“一对一”服务,并在各服务窗口设置“老年人优先办理”提示牌,为老年人提供优先快办服务。

“每次办完业务,工作人员还会利用‘好差评’评价器、意见箱、热线电话等,广泛收集老年人在办事过程中遇到的问题难点、意见建议,及时回应老年人关切、关注的问题。”王华感慨,如今老年人办业务得到了特殊的照顾,街道不断做实做细,推进完善为老年人服务的

各项措施,便民服务真的是做到了惠及所有人。

记者采访了解到,张店体育场街道便民服务中心高度重视老年人在政务服务过程中遇到的困难,不断改进创新服务举措,将人工服务与线上智能化服务相结合,通过线下补充完善服务设施设备、加强服务引导、畅通服务渠道等方式,多措并举切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难。

大众日报淄博融媒体中心记者 徐晓会

淄博5个案例入围数字政府示范典型案例

入围数量全国第一

淄博11月23日讯 今天,记者从淄博市大数据局了解到,日前2022年度数字政府“示范案例”“典型案例”发布,全国有50个案例入围,其中包括淄博5个案例,入围数量在全国所有城市中居首位。

11月16日,由工业和信息化部、深圳市人民政府主办,中国

信息通信研究院和中国软件与技术服务股份有限公司联合举办的“2022年中国互联网大会·数字政府论坛”在深圳召开,会上正式发布了2022年度数字政府“示范案例”“典型案例”。

本次活动,由中国信息通信研究院产业与规划研究所、政务服务中心于2022年7月面

向社会开展以数字政府为主题的案例征集活动。经过征集、初审、专家评审等环节,在140余个案例中遴选出覆盖市场监管、社会管理、政务服务、数字机关、应用支撑、智慧城市、综合实践等七个方向的15个数字政府“示范案例”、35个数字政府“典型案例”。

其中,淄博市政府投资审计中心的《数字赋能 打造公共投资项目“智慧审计”新模式》入围2022年度数字政府“示范案例”名单;淄博市博山区水利局的《博山区“智防山洪”信息化预报预警建设》、博山区山头街道办事处《博山区创新打造“1+N打包式”社

会救助服务模式》、桓台县行政审批服务局的《“守信快办失信制约”点亮政务服务新体验》《“智能+定制+极简+主动”优化营商环境驰而不息》入围2022年度数字政府“典型案例”名单。

大众日报淄博融媒体中心记者 李波 通讯员 张磊