

“五心”调解化纠纷 高效便民暖人心

——铜陵市义安区司法局人民调解工作纪实

□本报通讯员 张玫 记者 江继勇 实习生 许涵艺

“在我们调解的过程中，基本上都秉持‘五心调解法’：热心接待、公心说法、交心沟通、恒心调处、真心化解。用‘五心’换取当事人的真心，也为一桩桩案件画上圆满的句号！”7月25日，铜陵市义安区钟鸣司法所负责人李建华对记者说。“五心调解法”是从一个个调解案件中总结出来的，也将一个个冰冷的矛盾纠纷融化成一段段有温度的故事。近年来，铜陵市义安区司法局坚持发展“枫桥经验”，提炼实践经验，探索机制创新，走出了一条贴切乡村振兴实际的调解新路。

接待群众有“热心” 和风细雨显真情

对待来访群众热心接待，通过拉家常的方式充分了解其诉求，特别是在婚姻家庭纠纷中，充分了解双方当事人的思想动态，了解其真实意愿，摸清其思想动态，从而找到调解的突破口，帮助其解决困难。疫情期间，该区西联镇调委会接到了一起来自吉林的调解需求：居住于吉林的卢某与前夫因抚养权问题产生纠纷，因路途遥远，加上疫情影响，卢某四处沟通无门，遂找到了西联镇调委会，希望调委会可以帮助其与前夫进行沟通。调解员随即致电其前夫了解情况并告知了相关法律法规和调解意见，鉴于双方距离较远，无法当面进行沟通达成协议，又考虑到取得离婚抚养权是严肃的民事法律行为，故调解员建议卢女士通过诉讼的途径解决问题，并多次与法院沟通，帮助其草拟起诉状，最终通过网上立案，案结事了。事后，卢女士对调委会调解员的热心帮助十分感激，并寄来了一封感谢信。

铜陵市公安局铜官山派出所 党建引领抓队伍 凝心聚力铸警魂

本报讯(通讯员 阮文娟 实习生 赵欢影)近年来，铜陵市公安局铜官山派出所坚持党建引领，让党建与公安业务深度融合，公安业务推进到哪里，党建就在哪里发挥引领作用。去年，该所有3名民警获个人三等功，1人获省优秀人民警察称号，17人获省公安厅表扬奖励。该所还连续四年被评为先进基层所队。

该所扎实推进党史学习教育落地落实，实现党史学习教育向“精准滴灌”转变。一是刚性学习“沉下来”。依托先锋在线和党建工作实录的痕迹管理，全面落实“三会一课”、主题党日、领导干部双重组织生活等制度，组织生活规范化水平有效提升，基层党建贯穿了公安工作的全过程。二是个性学习“活起来”。注重打造个性化党史学习教育方式，制订“四个一”学习制度，即每人一个专用学习本、每周一次队室自学、每月一次党员互学、每季度一次学习心得；设立集中夜学制度，即每日利用夜间碎片化时间由值班所领导带领民辅警进行党史教育、业务学习等；充分用好身边的“红色资源”，开展“走出去”学习活动，通过集中理论学习、外出观摩学习，在耳濡目染中增长知识，在潜移默化中增强党性。

把关爱民辅警身心作为加强队伍建设的的大事来抓，用实际行动做好爱警、暖警、惠警各项活动，切实增强队伍凝聚力和战斗力。一是谈心谈话暖心。围绕谈心谈话“十必谈”情形，及时开展谈心谈话。采取视频、电话、微信互动等方式，“一对一”“面对面”“点对点”谈心谈话，及时帮助民警消除恐惧心理，轻装上阵。二是走访慰问暖心。重要特殊节点走访慰问民警、困难党员等，为他们送上慰问品，送去组织温暖；开展家访慰问活动，支部班子成员主动深入民辅警家庭，以“拉家常”的方式与家属

案件梳理有“公心” 润物无声得民心

通过对纠纷案件的梳理，告知当事人相应的法律责任和权利，在政策和法律的框架内解决纠纷。2022年1月，该区天门镇调委会接到某村委会报告，该村一村民组因征迁款分配问题产生纠纷。原来该村村民组于2017年有一笔征迁款，但因分配方案一直无法确定，目前此笔款项仍由前村民组组长保存银行存单，未进行发放。目前新上任的村民组组长要求将这笔款项拿出进行分配，现就如何分配未达成一致意见，导致矛盾发生。经过调解员的核实调查，发现此笔款项未有被挪用、贪污的情况，未被移交给新村民组组长，主要原因是新任组长提出的分配方案未得到村民组一致认同。根据规定，调解员告知两村民组长此纠纷应通过召开村民代表大会协商解决，鉴于多数村民当时在外务工，调解员建议于春节前召开。2022年春节前夕，调解员主动与村村委会联系，协助召开村民代表大会，在大会上调解员提出了分配的新方案，通过多轮协商，最终大会通过以新分配方案对该笔款项进行分配，纠纷得到彻底的解决。

相互沟通用“交心” 换位思考抚人心

与当事人一对一地沟通，了解矛盾纠纷的起因和各方的真实想法，通过换位思考，建立调解基础。近日，该区金港村村民程某到顺安镇调委会反映其后院被隔壁邻居私自砌了一水泥桩作为门柱，侵犯了其相邻权。镇调委会调解员与村调解员前往现场查看了解到原来两家为亲戚，其父辈为两兄弟。两家后院相邻并共用一出行通

道，目前程某邻居在出行通道处砌了一水泥门柱作为院子的后门，因两家共用，水泥桩的位置在程某窗户正下方，确实有一定的遮挡，通过调查核实发现矛盾纠纷症结不在于此次修葺水泥桩，而在于前年程某在架设电线时未告知邻居，电线直接架在隔壁家墙上，故产生了隔阂。调解员通过一对一沟通，细数双方之间的亲情和曾经双方互帮互助的过往，特别是了解到程某邻居修葺后门是为保护双方幼儿安全，调解员对程某动之以情、晓之以理，最终程某对之前架设电线进行了道歉。双方消除隔阂后，调解员趁势提出解决方案，鉴于水泥门柱既有碍采光、滴水又不美观，提出将水泥门柱替换为金属门柱，程某主动提出金属门柱由自己出资架设，双方一同将后院门建好，程某邻居也同意给予程某钥匙，方便其从后门出入。一场亲戚邻居之间的亲情危机得以化解。

案件调处有“恒心” 认真负责化危机

遇到疑难复杂问题，不急于一蹴而就，一步步地化解问题，以钉钉子的精神寻找调解的突破口。2020年7月初，该区钟鸣镇调委会接到镇政府电话，辖区内某矿两名矿工被困井下，在救援过程中一名救援队员牺牲，一名矿工救上来送医后抢救无效死亡，还有一名矿工被困井下处于失联状态。矿工家属情绪非常激动，有可能影响后续救援工作的开展。接到电话后，调委会负责人李建华立即驱车50公里赶往出事矿山，到达现场后立即开展失联矿工家属的情绪安抚工作，劝他们听从救援指挥部的安排，耐心等待搜救人员井下救人；并在搜救现场安排一名直系亲属了解搜救进展，由李建华和另一名工作人员专门陪护，其余亲属转移至附近

宾馆予以安置。但由于井下通风不畅、有害气体浓度较大，导致搜救难度极大，救援进展缓慢，在实施专家组制订的多套救援方案后均宣告失败，救援指挥部于2020年7月12日下午宣布停止救援，并经医学专家确认失联矿工死亡。家属得知这一消息后，情绪彻底崩溃。为了防止发生群体性事件或群体性上访，李建华反复做失联矿工妻子、儿子的工作，安抚他们的情绪，经过几次三番的思想工作，家属们终于理性地接受了这一事实。经过长达十余天的精心调解，最终双方达成协议，矿山分两次支付100余万元死亡赔偿金。在该事件调解期间，李建华顾不上家里尚在襁褓中的女儿深夜发烧，连续工作，全力调解，分析相关案例，了解家属诉求，帮助企业解围，终于让这起重大矛盾纠纷得到妥善解决，受到了上级领导的认可和表扬，得到了矿工家属的称赞。

化解矛盾用“真心” 联调共治解纠纷

以为群众办实事的态度，通过多部门联合调处，解决当事人的实际困难，一次性化解矛盾纠纷。去年12月份，该区五松镇养老院一名孤寡老人王老先生，担心自己去世后安葬和存款等问题没人管，向社区寻求帮助。社区也感到很棘手，遂找到了五松镇调委会共同协商此事，调解员根据民法典，给老人以明确的答复。今年1月份，老人去世后，该调委会协助养老院办理了王老先生安葬等事宜，王老先生后事办理后的结余存款，通过多方见证的情况下，也纳入了社区管理。

据了解，自“五心调解法”推广以来，大量的人民内部矛盾在基层得到了解决，义安区各调解组织月调解案例数400余起，调解成功率达99%。



▲7月22日至7月24日，铜陵市公安局义安分局针对夏季社会治安规律和夜间违法犯罪特点，在全区范围内组织开展夏夜治安巡查宣防集中统一行动，严厉打击现行违法犯罪活动，有效防范清除安全风险隐患，切实提升人民群众安全感、满意度。

—安 媛

▼7月24日是全国保安行业主题宣传日。当天，铜陵市保安服务总公司在铜都广场开展以“喜迎二十大、保安护平安”为主题的全国保安行业宣传日活动。保安宣传人员通过悬挂宣传横幅、摆放展板、发放资料、到广场周边的店铺上门入户进行宣传等方式，向市民群众宣讲防火防盗、防范电信诈骗等常识，积极解答群众各类咨询。

徐勇 刘继军 摄



铜陵公安“作风建设提升年”活动走深走实

本报讯(通讯员 芮文胜 江南 实习生 查成)今年以来，铜陵市公安局聚焦职能任务，聚力使命担当，组织开展“转作风、提效能、优环境、为民办实事”，推进“作风建设提升年”活动走深走实，积极主动回应群众对公安工作新期盼，办好人民群众牵肠挂肚的民生大事和天天有感的关键小事，不断提升服务群众、服务经济发展的能力水平。

打造“三个窗口” 画好便民利企“同心圆”

铜陵市公安局始终坚持以群众满意为出发点和落脚点，紧扣主责主业，提升窗口服务质量，积极打造公安政务“三个窗口”(周末服务窗口、综合服务窗口、“办不成事”反映窗口)推动便民利企服务再升级，让企业和群众办事更方便。

设立周末服务窗口。在周末开设公安服务窗口，全面受理车驾管、户籍等公安服务事项，有效解决企业、群众“上班时间没空办”的难题。特别是“周六驾考”推出以来，受到群众称赞，今年以来已有8359人参加驾驶考试。

设立综合服务窗口。今年以来，铜陵市公安局已建成28个派出所综合服务窗口，实现了农村地区综合服务窗口全覆盖，这些窗口实行“一窗口对外、多业务集成、一站式办理”，让群众“不找警种、不分区域、一次办成”，群众在家门口的派出所即可办理户籍、治安、交警、出入境等166项业务，截至目前已服务群众5万余人次。

设立“办不成事”反映窗口。该局在全局政务服务窗口增设“办不成事”反映窗口，努力把“办不成的事”转变为“办得成的事”。截至目前，全市公安机关各“办不成事”反映窗口已累计办结群众反映的“疑难杂症”问题63件。

推出“四个一”举措 优化环境护航发展

今年以来，铜陵市公安局在优化营商环境方面推出“四个一”举措，即成立一个中心、建立一张清单、开展一场活动、推出一批举措。该局首先成立了公安综合服务中心，整合5个县级分局11个警种的服务职能，为企业提供一体化服务。制订了《铜陵市公安局综合服

务中心服务企业措施清单》。该局还组织开展“千警访千企、助力解难题”活动，推出咨询服务、案件侦办、宣传培训、安全指导等5大类21大项62小项服务举措，受到企业欢迎。该局还立足工作实际，创新警企融合机制，向重点企业和重点招商引资企业派驻警企联络员，建立为企业服务的长效机制。到目前为止，全局已派出了215名警企联络员。该局还推出危爆业务书面申报材料延期办理、《特种行业许可证》年审期限延长办理、企业员工居住证集中办理等便民生、优服务、促发展“十项举措”，切实为企业提供更便捷、更优质、更高效的公安政务服务。截至目前，该局民警共走访企业1900余家次，快审快批涉企证照700余本，化解涉企矛盾纠纷94件，开展安全检查390余家次。

构建“1、3、5”防控圈 创新警务新模式

铜陵市公安局以打造主动高效新警务为引领，持续深化警务勤务机制改革，大力推进

街面警务战略，在全市重点区域部位、人员密集场所，构建“1、3、5”快速反应防控圈31处。防控圈内由派出所民警、特警、交警联合巡控，屯警街面、动中备勤、巡处合一。这项勤务机制推行以来，在重大警情响应处置、救助危难群众、服务疫情防控等方面发挥重大作用。

今年以来，铜陵市公安局创新“平安楼栋长”工作机制。“平安楼栋长”在派出所的精心组织下，承担起小区信息收集员、矛盾纠纷调解员、政策法规宣传员和安全巡逻员的作用，积极构建“邻里式”自治强基的“微网格”，激活社区治理“神经末梢”，打通服务居民“最后一公里”。

铜陵市公安局还开启“校警家”护校安园新模式，整合交警、特警、辖区派出所等部门警力，按照“定人、定岗、定责、定时”的原则，把“护学岗”纳入常态化工作部署，实现上下学高峰时段在校门口及周边“见警察、见警员、见警灯”。同时，还组织学校教师、社区老党员、学生家长组成安保志愿者队伍开展护学活动，共同为校园安全保驾护航。目前全市255所学校已实现了全覆盖。

枞阳公安“百日行动” 成果斐然

本报讯(通讯员 方炯 刘聪 实习生 朱亦彤)近期，枞阳县公安局结合夏季治安形势特点，深入推进夏季治安打击整治“百日行动”，从严治理夏季治安突出问题，坚决打击社会面突出违法犯罪。

该局严格落实公安联警巡逻和“1、3、5”分钟快速响应机制，围绕夜市、夜宵摊、网吧以及其它治安乱点、复杂场所，科学调整巡逻勤务模式，加大夜间机动巡逻的密度和频次，最大限度将警力摆上街面、压到一线，不断提高人民群众夜间出行安全感。“百日行动”开展以来，县公安局投入警力2200余人次，加强步行街、夜市、大排档等公共复杂场所、部位、区域夜间巡控，查获违法犯罪嫌疑人85名；交管部门加大街面警力投放力度，结合夏季社会治安百日行动，连续开展“畅安1号”“畅安2号”暨“零点行动”行动，查处电动车各类交通违法行为3000余起。

严厉打击违法犯罪，全力维护群众生命财产安全。对宾馆、网吧、酒吧、KTV、棋牌室、茶楼、足疗洗浴等重点行业场所，持续开展“黄赌毒”治安问题专项整治，对重大刑事案、重点治安区域、重要问题线索下猛药、出重拳。百日行动开展以来，侦破电信网络诈骗案件2起，抓获犯罪嫌疑人11人；侦破盗窃案4起，抓获犯罪嫌疑人3人；查处赌博治安案件9起，治安处罚21人，侦破农村地区开设赌场案件2起，抓获犯罪嫌疑人9人。

该局深入开展枪爆、危化物品、管制器具集中收缴行动。及时发现收缴非法物品，力争社会面非法物品清仓见底，严防产生现实危害。

该局还深化“百万警进千万家”活动，深入开展矛盾纠纷大排查大化解活动，全面排查涉及群众利益的房屋拆迁、土地征收、环境污染等纠纷，最大限度预防和减少各类矛盾纠纷和可防性案件的发生。“百日行动”以来，全县公安机关共排查发现矛盾纠纷865起，化解率达100%。

基层动态

电线着火 民警救援

7月23日9时20分左右，铜陵市公安局新城派出所民警正在辖区汇富广场附近执勤，在得知广场综合楼高压线着火警情后，民警王丕迅速带领辅警金鼎、姚泽球第一时间赶到现场。他们发现该楼房18楼至19楼西侧管井通道内电缆均已着火，现场火势不小。为防止造成重大损失，民警和辅警一边疏散楼内群众，一边组织汇富广场物业保安、电工紧急用楼道内灭火器开始自救，大家顶着高温、浓烟，经过十几分钟后，才将大火扑灭。

(郭卿)

错充油卡 警方寻回

5月1日，铜陵市公安局铜官山派出所接辖区群众鲁女士报警称，自己一不小心将钱错充到别人的加油卡里去了。经了解，鲁女士通过APP充值，误把钱充到他人的加油卡中。该所民警了解到群众反映的问题后，通过联系中石化公司，获取了对方持卡人信息，发现对方系上海某装饰公司加油卡，后多方联系该公司未果。功夫不负有心人，历经一个多月的查找，6月16日，民警终于联系上了该公司的负责人，通过一次次的沟通，终于取得对方的配合，近日，该公司将加油卡邮寄给了鲁女士。

(王军)

旁听庭审 依法行政

为了促进行政机关依法行政，进一步提升义安区法治化建设水平，7月19日上午，铜陵市义安区法院与义安区司法局共同组织区经济和信息化局、区住房城乡建设局、区交通运输局、区民政局、区市场监督管理局等15个行政执法部门近20余名工作人员旁听了梁某某诉某行政机关责令限期拆除一案的庭审。

随着审判长宣布“现在开庭”，庭审活动在审判长的主持下有序开展。原被告围绕争议焦点充分举证、质证，针对行政机关的职权依据、案涉事实和执法程序等方面充分发表辩论意见。行政机关工作人员通过“零距离”旁听案件庭审，对行政诉讼有了更直观的了解，深切体会依法行政的重要性，纷纷表示今后要不断提升依法行政、正确履职的能力。

(张晶晶 陈明珍)

化解矛盾 消除隐患

为服务社会稳定大局，铜陵市拘留所以“化解矛盾、消除隐患、确保安全”为目标，全力守护看守所平安，于近日成功化解一起因邻里纠纷引起的互殴社会矛盾。

被拘留人员王某、代某和吴某三人因殴打他人被铜官公安分局分别处以行政拘留11日的处罚。入所后，两家人相互间的矛盾隔阂一直没有消除，尤其是代某认为自己夫妻都被拘留了，处罚不公，情绪波动大，报复心理比较严重。针对这一情况，所领导高度重视，安排有经验的管教民警将两家人分拘室管理，同时立即开展矛盾化解工作。经过反复耐心细致教育，双方都认识到自身的错误行为，真诚悔过，并握手言和，写下承诺书。

(曹伟)

讨薪无门 法院解忧

近日，铜陵市义安区法院顺安法庭成功调解了农民工追索劳动报酬纠纷系列案件，有效维护了农民工的合法权益。

据悉，被告公司法定代表人因刑事犯罪在山东省邹城监狱服刑，公司一直处于停产状态，十名农民工讨薪无门故诉至法院。法院在受理该系列案件后第一时间与监狱取得联系，但因疫情原因，无法前往监狱开庭，亦不具备线上开庭条件。经过多次与监狱工作人员电话联系，最终沟通了被告公司法定代表人的思想工作同意委托他人前来处理该系列案件。随后在审判法官的组织调解之下，双方就工资的数额和支付方式达成了调解协议，案结事了，实现了法律效果和社会效果的统一。

(何神娟)