

夕阳老人组成“余晖”联调队

助力基层治理 老将出马 一个顶俩

在河西区梅江地区,有一支由热心公益事业、法律知识娴熟、基层经验丰富、身体健康的老人们组建成的“余晖”联调队,别看他们大部分队员已是花甲、古稀之年,但他们热情、善沟通,帮助居民之间化干戈为玉帛,成了公安民警的好帮手。



化解矛盾在“最后一米”

“余晖”联调队目前有48名调解员,梅江派出所所长张旭介绍,“余晖”联调队是在2023年5月组建的,余晖调解机制按照“信息灵、发现早、化解快、效果好”的工作原则,充分发挥社区警务室、网格员、居委会的作用,打通矛盾纠纷化解的“最后一米”。派出所对这些队员严格把关,他们既要热心社区治理,还得具备一

定的法律知识,更得“能言善辩”,讲法理、通情理、三观正,所以,绝对是“老将出马,一个顶俩”。

细数这些老队员,他们中有政法系统退休的老干部,有学校的老教师、老校长,也有曾经在部队久经历练的老军人……他们虽已离岗,却热忱不减。梅江派出所将调解员的信息及优势进行整合,每当

辖区产生矛盾纠纷,派出所就会根据纠纷的原因、类型、发生地点与调解员居住的小区、队员们擅长的领域进行“匹配”,“计算”出最适合的人选,以“派单”的形式下发给各位调解员。这样一来,数据“多跑路”,调解就能“少绕弯”,人熟、事熟、地熟,加之“行家”上手,自然事半功倍。

三家人8年恩怨烟消云散

60岁的闫增桂是调解队伍中的一位老大姐,人称“闫姨”。闫姨说起话来和蔼可亲,但她对有错误的一方批评起来也十分严肃,让大家既感到亲切,又心存敬畏。

在诸多的矛盾纠纷中,邻里纠纷是比较常见的一种,居民们同住在一个小区,楼上楼下,街里街坊,保不齐就会遇到点儿烦心事。“都说三个女人一台戏,可这起纠纷涉及的三户人家的女主人,把这台‘戏’唱了8年啊。”闫姨感慨地说道,“去年夏天那会儿,三家人又发生争执,我当时就暗下决心,一定要啃下这块硬骨头。”

原来,三户人家毗邻而居,一

户自行修建围墙,另外两户也跟着修,可是第一户人家却说这破坏了自家的“风水”。三家积怨日久,8年来,有点因由就能引发“大战”,三方前后十几次拨打报警电话以及社区民警电话。民警田雪说:“我们一直动之以情、晓之以理做工作,但始终未能调解成功,邻里气氛格外紧张,极易形成‘民转刑’案件。”

闫姨详细了解案件经过,又跟着民警一起到实地查看。再次调解时,三家的女主人一看是闫姨来了,果然收敛了“锋芒”,闫姨耐心地给她们摆事实、讲道理……“怎么就得我们先妥协……”虽然表面

给了闫姨“面子”,但多年的积怨岂是三言两语能化解的,一言不合,三位女主人又剑拔弩张。闫姨见状,立刻叫停调解。

闫姨苦思冥想另辟蹊径,再次调解时,闫姨特意叫来了三家的男主人,避免三家女主人“正面交锋”。“都说远亲不如近邻,整天闹别扭,你瞪我一眼,我说你一句,这日子能舒心吗?”最朴实的话语,直戳心底的痛处。三位男主人也表示,愿意配合闫姨解决矛盾。最终,在闫姨的“张罗”下,三方当事人冰释前嫌,现场达成调解协议。调解成功后,三位男主人竟还肩并肩相约一起出去小聚庆祝。

给小区治病的“老中医”

“余晖”队员张平是一位“眼尖”的调解员,在化解矛盾方面更像一位能“治未病”的“老中医”。一天,居民在群里提到,某大厦的航空障碍灯出现了好几次夜间不亮的情况,张平便记在心里,并立即联系社区民警。经过详细查阅航空障碍灯不亮的后果及其管理的归属问题后,民警和张平一起找到物业方查找原因,并制定夜间巡检方案。随后,第一时间将解决方案通报给居民,矛盾就这样被消灭在萌芽状态,居民对民警和调解员的快速行动

表示十分满意。

前不久,张平发现,物业要关闭某车场的出口,会直接影响日常生活的便利,引起了居民的不满。张平及时收集群众反馈,并反映给社区民警。经走访了解,原来,物业方觉得这个出口离路口较近,曾经还出过几次交通事故,存在安全隐患,这才选择暂时关闭。关闭车场出口虽然“有理有据”,但居民们却不“买账”,这便是矛盾的隐患。民警赶忙联系居委会,利用“警网融合”的优势,邀请“余晖”队员

张平,共同约谈车场物业和小区物业,制定了具体措施。民警协助联系交警河西支队,帮助车场物业清理路边车辆,并将出口虚线改为实线右转,实现安全行驶。同时,物业加强地面车辆管理,停车入线避免占道,强化日常巡逻;此外,向群众解释物业想要关闭出口的原因及当前制定的措施,平息了居民不满的情绪。如此一来,在张平的多方沟通联络下,车场出口不仅依然畅行,而且还消除了安全隐患,居民们非常满意。

“鸟拉屎”这事儿也得管



“李奶奶没想到,遇上了流氓鸟,住在一楼接鸟屎,这谁也受不了……”这是一段诙谐幽默、朗朗上口,还特接地气的快板,出自梅江派出所的副所长梅晔,这段快板讲述的是一个真实的调解故事。一天,住在一楼的李奶奶正在晾被子,忽然“天降鸟屎”,鸟儿天天来,李奶奶不堪其扰。原来,多只喜鹊将五楼邻居的窗户护栏当成了“驿站”。李奶奶无奈,只能找到五楼的王大姨。王大姨表示愿意帮忙,就在窗户上挂了两只纸老鹰。然而,鸟是不来了,孩子却被吓着了——王大姨家的孩子害怕纸老鹰的影子,王大姨自然不愿为了帮别人而不顾自己家人,矛盾也就自此产生。

社区民警和“余晖”队员郭宁联合居委会等部门展开调查得知,在王大姨一家入住之前,房屋一直空置,鸟儿便在那里安了家。后来王大姨住进来,鸟儿依恋曾经的家园,时常飞回来。王大姨说:“喜鹊登枝是吉兆,鸟也不是我养的,我已经配合一次了,结果把孩子吓着了,我可不会再犯糊涂。”调解员郭宁说:“既然用纸老鹰的办法行不通,咱就再想别的办法,可是您这样关起房门,拒绝沟通,只会让矛盾激化。”同时,郭宁跟民警一起向园林专家咨询,向物业讨教,上网查阅,最终找到了一条妙计——光盘。在民警与调解员双管齐下的努力下,王大姨终于打开了房门,同意将废弃光盘摆放在栏板上。阳光一反射,野鸟不敢落,问题解决了,皆大欢喜。

据介绍,2024年,梅江派出所着力打造“余晖”联调机制2.0升级版,相继成立了余晖“老程”联络室、“宁子在线”“知心雪姐联络站”等特色调解室,重点完善“矛盾纠纷库”等建设,建立“一纠纷一档案一小组”化解机制,深化矛盾纠纷事件全量管理,通过搭建“预见”模型“运算”出矛盾纠纷风险点,将矛盾双方涉及的警情和相关情况作为赋能信息,通过警务协同群组推送至社区民警,为基层民警日常社区工作助力。一年来,累计化解矛盾纠纷106起,辖区矛盾纠纷数量同比下降33%,化解率同比上升45%。

本报记者 张艳 通讯员 周鲁 袁丽
图片由公安河西分局提供