

# 为百姓服务 为普陀添彩

## 平安普陀创建中的基层“螺丝钉”

本报记者 郑嘉男 通讯员 庄斌武 俞英超

13年的平安普陀创建,除了离不开舟山市普陀区区委、区政府的高度重视外,更离不开这样一群人的大力支持和辛勤付出。他们是谁?他们来自基层,为百姓服务,为普陀添彩,用实际行动诠释“平安”二字。可以说,平安普陀硕果累累,他们功不可没。

### 芦锡明:风趣的“老芦叔”善啃“硬骨头”

调解,最重要的是什么,不仅是让双方当事人对结果满意,更是要化解双方身上的戾气,这才是调解员最终的价值体现。

芦锡明就是这样一位调解员,“到我这里的都是难度较大的死亡赔偿案子,多的时候一个屋子里七八十个人一起围着你,所以调处工作一定要做到合情、合理、合法。”每次接触案子,芦锡明都会从法律规定、案件性质、事故责任、赔偿方的经济能力等几点来充分考虑。正是因他方法得当,得到了群众100%的满意率。

在交谈中,记者发现同事都喜欢叫他“老芦叔”,而且这位“老芦叔”为人风趣幽默,讲话爱打比方。比如他常说,“牙齿硬,再硬的骨头都啃得动;牙齿软,再软的骨头也不好啃。”

芦锡明担任普陀区综合矛盾纠纷人民调解委员会主任后,“啃”过的第一块“硬骨头”就是一起重大海损事故。这起事故中,7人失踪,纠纷涉及到3个乡镇,芦锡明接下调解任务后立即赶赴7名

失踪船员的家庭所在地,详细了解他们的家庭情况、社会背景、经济状况和亲属思想动态,然后又马不停蹄地到海事、港务等相关部门寻求协助,防止船东转移资产,并研究制定调处方案,明确调处方法、步骤、应注意的细节问题和关键环节。最终,经过他“背靠背”的调解,遇难者亲属代表和船东很快达成了赔偿协议,一起重大矛盾纠纷得以化解。

“阿明哥,这案子全靠你了,实在处理得太好了,我都不知道怎么谢谢你。”前段时间,芦锡明帮张阿姨调解了一起交通事故,虽然事情过去了,但张阿姨还总来找他聊聊天家常。而这样的场景,在芦锡明的办公室几乎天天都能看到。从事基层调解工作20多年,芦锡明形成了自己的风格和个性,他说,“调解没有固定模式,就是要实事求是,因人而异。”凭着这样的态度,“阿明哥”赢得了当事人的信任,也在调解领域多了好多“回头客”。

成效:自“多元化纠纷解决平台建设”试点工作



芦锡明

开展以来,普陀区积极创新多元化纠纷解决机制,探索矛盾隐患化解途径,初步建立了党委领导、综治牵头、司法主导、各方参与的矛盾多元化解体系,形成了多主体参与、多方式化解、多途径保障的矛盾纠纷多元化解模式,有效促进了社会的和谐稳定。2016年,全区共化解矛盾纠纷5711起,调处成功率98.6%,其中化解重大矛盾纠纷565起,调处成功率99.7%。

### 邱安全:跟渔民说话 就是要爽快



邱安全(中)

“海上老娘舅不是那么容易当的,首先你得有一定的威信,再者要熟知渔业的基本知识,还要会做群众工作,并且做到公平公正。”普陀区海事渔事调处中心主任应琦告诉记者,“海上老娘舅”邱安全最大的特点,就是说起话来爽,处理纠纷快。

如何才能做到让渔民心服口服,并树立一定的威信呢?邱安全给记者举了个例子,渔港内每年都有因网具、碰撞引发的海上纠纷,双方各执一词、各不相让,但他一听,马上就能根据渔船的生产方向、朝向以及潮水等各方面因素,分析出一个让双方都信服的结果,而这些都要归功于邱安全丰富的海上经历。

在成为老娘舅之前,邱安全当了20年的渔民,此后又担任了25年普陀区朱家尖樟州村的党支部书记,无论是渔业方面的知识,还是处理群众工作的能力,他都不在话下,这也是普陀区聘请他为海上义务调解员的主要原因。

想起去年3月7日发生的一起瑞安渔船和普陀渔船碰撞事故,邱安全还是心有余悸。“海上老

娘舅的第一要务就是控制事态的发展,不要让影响继续扩大。”得知事故情况后,邱安全马上告知船上渔民不要有过激行为,等船拢洋后再到普陀区“海上老娘舅调解室”处理。几天后,两船船主、船老大相约来到调解室,邱安全和瑞安的海上调解员章奎定一起主持调解,两人通过摆事实、讲道理,终于促成双方达成协议,避免了一起可能引发的群体性斗殴事件。

“跟渔民沟通就是要爽快,在坚持原则的同时,方法很重要,同样一句话,你去讲和我去讲,起到的效果就不同,这就是技巧。”简单的一句话,却道出了邱安全多年的海上调解经验。

成效:目前,普陀区共有调解船只409余艘,调解人员696人,其中区级带头调解船老大40名,乡镇级带头调解船老大125名,村级带头调解船老大244名,并聘请了5名海上义务调解员,建起了海上调解体系和海上矛盾纠纷多元化解平台。近五年来,三级海上义务调解员参与调处海上纠纷1100余起,其中海上义务调解员调解海上纠纷270余起。

### 周永成:服务居民的网格组长有爱有激情

8小时内,他是一名普通职工;8小时外,他是普陀“70网格小组”的组长。每天早上晨练完毕,周永成都要绕着他所在的小区香榭花园再走一圈,看看哪有停车问题、哪有白色垃圾等等,然后统一向物业反映,这早已成为他这个业委会主任的生活日常。

“服务居民促和谐,我们网格做了很多事情,比如每年举办一次文化节,虽说是大家凑热闹看看节目,但我们的初衷是让大家多交流多互动,促进邻里关系啊。”周永成说起话来总是笑呵呵的,让人感觉到一股热忱劲。

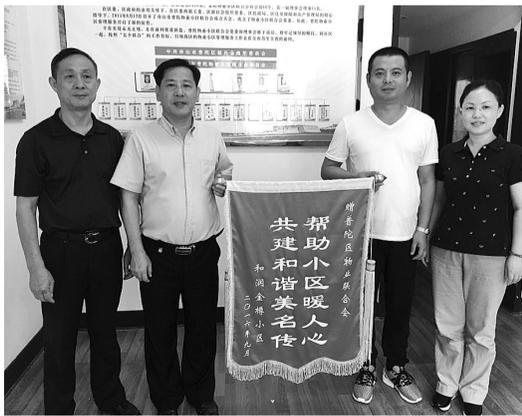
春节前的一天,小区居民吴海珍在下公交车的时候被一辆电瓶车撞倒,风雨交加,附近又拦不到出租车,吴海珍的丈夫只好拨打小区爱心专线求助。爱心车队负责人周永成开着私家车马上赶了过去,将吴海珍送到了医院。“老周怕我不方便,还坚持在外面一直等我处理好伤口又把我送回家,实在是太感谢了。”爱心车队让吴海珍一家感受到了温暖。

看到周永成的这份热心,更多的居民也自愿加入到了网格服务中来,凝聚力骤然提升,“他做

的事情,我们都看在眼里,他忙早忙晚,都是为了小区。”因为深受感动,70多岁的严伟忠老人也尽自己所能积极地参与小区活动。在周永成的带领下,小区组建了楼道组长服务团队、业主和谐促进会、小区网格调解室、网格员服务团队等多个志愿组织,平均每3户居民家里就有1人参加服务小组。遇到小矛盾了,楼道组长组织邻居友好约谈;遇到突出矛盾了,小区网格调解室组织协商调解。

从2012年开始,香榭小区业委会每年都有了一份3万元的业主互助基金,主要用于看望生病住院的业主,奖励考入军校、参军入伍的居民等等。几个月前,小区业主翁女士生病住院,出院后在家休养,周永成得知后就带着慰问金代表广大业主上门探望,令她十分感动。点点滴滴的小事,汇集成了居民对周永成的信任,也他打下了坚实的群众基础,很多相关部门和物业都没法解决的事情,周永成通过拉家常的方式就巧妙地解决了。“有事就找我们周主任啊!”居民们常说的这句话,就是对周永成最大的肯定和褒奖。

成效:如今,“网格化管理、组团式服务”已经



周永成(左二)

成为普陀区的一张金名片。近年来,普陀区按照“规范深化促提升、创新举措求突破”的思路,坚持维稳为主、群众为本、文化为要、科技为基,积极实施“平安品牌”“和谐品牌”“人文品牌”和“智能品牌”等四大品牌战略,推行网格标准化、规范化、信息化、品牌化和防范系列化“五化”建设,“网格化管理、组团式服务”工作不断创新,为平安普陀奠定了坚实的基础。