

建德市梅城镇：

绘就古镇平安善治新 枫 景

见习记者 陈璐媛 本报记者 李洁 通讯员 朱潇涵 谢苗苗

三江繁华驿，千年梅花城。今年五一假期，建德市梅城镇严州古城接待游客量超过21万人次，而光是通过严州古城景区、杭州书房梅城驿，及时发现并解决的游客问题有20余件。近年来，梅城镇在景区内创新推出“杭州书房梅城驿”，游客渴了累了都可以来驿站歇歇脚，如果出现纠纷，也可以来驿站向志愿者和社区工作人员求助。

时时处处可见的平安景，离不开密密实实的平安网。近年来，梅城镇大力推动平安建设，强化警源、诉源、访源“三源治理”，因地制宜，推陈出新，绘就了古镇平安善治新“枫”景。



严州古城



网格员走访网格



梅城镇数字治理指挥中心

擦亮发现问题的“火眼金睛”

今年40岁出头的黄巍是梅花社区的一名网格员。作为土生土长的本地人，她熟悉社区的每家每户，处理各类事项也游刃有余。

每天，黄巍都会拎着小板凳，与辖区群众唠家常。如何预防化解矛盾纠纷，她说：就得和大家走得近些。只有群众相信你认可你了，才会和你心里话，真心支持你。

前不久，在网格走访中，80多岁的王阿婆拉着黄巍和她分享“好消息”，前段时间我参加了一个投资项目，买了一支股票，回报率很高的。这件事我连家里人都没告诉，喊你一起参加。这立马引起了黄巍的警觉。她当即即将情况上报至社区。当天，派出所民警就到王阿婆家了解情况，及时进行劝阻。

听闻此事的王阿婆子女，也因母亲被骗而闹了起来。原来，王阿婆先前因赡养问题与子女争执了几次，双方都积了怨气。对此，民警一方面做好反诈劝阻，另一方面也当起了“老娘舅”，帮助双方制定合理的赡养方案，及时将矛盾纠纷化解在了萌芽状态。

发现问题是解决问题的前提。今年以来，梅城镇在源头预防和化解矛盾纠纷上下大力、求突破，特别是结合基层基础大排查，不断深耕网格工作，擦亮网格员发现问题的“火眼金睛”，筑牢基层矛盾纠纷

化解的“第一道防线”。

我们对网格员队伍进行了“提档升级”，目前的人员组成更年轻化、本地化，平均年龄在45岁以下，每个网格员都是本网格的居民。梅城镇网格系统管理员许海鹭表示，在巡查方面，网格员会与综合行政执法队员、调解员、志愿者、巡防力量等配合，形成高效协同的治理能力。同时，我们定期开展专题能力培训，力争将每个网格员培养成安全隐患排查的“侦察兵”。

据了解，目前梅城镇配备了75名网格员，由于熟悉情况，处理问题合理高效，取得显著成效。据统计，全镇网格员一年可发现隐患问题2万余条，化解各类矛盾纠纷500余起，化解成功率超过99.5%，受到了群众好评。

不仅如此，梅城镇还持续擦亮发现问题的“电子眼”。

走进梅城镇数字治理指挥中心，数字大屏上滚动显示着实时报送上来的各类信息。据介绍，梅城镇以“智在严州”系统为核心，17治理系统为基石，结合云链数智、平安督等日常应用，接入“数字哨兵”等智能感知终端，把网格事件流转处置、火灾消防预警、安全生产隐患排查、应急防灾物资管理等有效串联。

我们会将汇集上来的大数据进行综合分析，提高矛盾纠纷的研判预警能力。梅城镇数字治理指挥中心工作人员钱杭表示，指挥中心以数据结构化分析的事件感知引擎为抓手，采用早会商、晚复盘的制度，一天两次对重点问题综合研判，具体分析，一事一策进行综合施治，力争对问题早发现、早解决。通过分析研判，目前数字指挥中心每年在警源与诉源方面可以预警矛盾纠纷500余起，化解成功率在90%以上。

打造一批特色调解品牌

有矛盾，找老余！从事基层人民调解工作10余年来，老余调解工作室的负责人余民胜成了当地群众的“贴心人”。

前不久，老余遇见一件事。老张和老李家住前后两幢楼，老李在老张的楼前栽了一棵樱桃树。樱桃树越长越大，老张家的采光受到影响，就要求老李把树砍了，老李不同意。老张投诉后，均协调未果，随后老张把老李告上法庭。

案件流转至梅城镇调解委员会，老余接手了此事，把双方叫到了一起。他先和两人拉了拉家常，看双方的情绪都没那么紧绷了，抛出了他的想法：修剪枝条。

随后，当过工程监理的老余拉着老张测算了樱

桃树的高度与他家之间的距离，综合考虑阳光照射的角度，三下五除二画出了一张平面图交给老张。

见老张态度有所松动，老余对着老李趁热打铁：俗话说远亲不如近邻，邻里之间就应当互帮互助，遇见问题也要各退一步。

最终，樱桃树的修剪方案被老张和老李接受，双方握手言和，老张也申请了撤诉。这起持续了2个月的邻里纠纷在老余的协调下，2个小时就圆满解决。

多年的调解经验，让老余得出了一套“调解经”：很多纠纷本不是大问题，只是双方都需要一个台阶下来，而人民调解员的肩膀就是那个台阶，有时候多往上托一托，台阶够高了，问题自然也就解决了。

以实现矛盾纠纷多元调解为目标，我们探索“多条腿走路”模式，激发基层治理内生动力。梅城镇副镇长陆庆华介绍，一方面，梅城镇整合部门力量，推动“各自为政”向“合成作战”转变，建立由派出所、司法所、劳动仲裁庭、检察室、执法队等多办所联动共调的立体化“枫桥式”调解体系，对调解过程由镇纪委进行监督，做到服务群众更加精细，全面提升调解能力水平，提高调解成功率。另一方面，发挥共治优势，打造一批特色调解品牌。例如打造擅长旅游消费纠纷调处的“严大妈帮帮团”、侧重古城保护宣传的“梅益轩”调解工作室和专研人身损害赔偿调解的“睦之道”调解工作室，吸纳具有一定专业水平、威望较高的乡贤、律师、教师等人才，充实人民调解队伍。

今年以来，梅城镇各级调解体系累计调处各类矛盾纠纷317件，其中涉及社会影响重大、疑难复杂等纠纷14件。万人成讼率和行政复议数均明显降低。已创成省级“枫桥式”司法所、省级“枫桥式”综合行政执法队、劳动争议省级金牌调解室和杭州市级“枫桥式”派出所。



调解员老余调解纠纷