

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。

案件流转到梅城镇调解委员会,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