

“六尺巷”调解室成为“暖心港湾”

石家庄无极张段固派出所打造“三所联动+N”矛盾纠纷多元化解机制显成效

□文/图 本报首席记者 刘琛敏 通讯员 司瑶

在辖区面积 51 平方公里的土地上,石家庄市无极县张段固镇聚居着 5 万余名实有人口、2 万余名外来流动人口,12 家大型皮革企业、200 余家中小型皮革企业与 130 余家电商企业星罗棋布。

近期,石家庄市无极县公安局张段固派出所面对邻里纠纷、劳资纠纷、经济纠纷多发的现实挑战,深耕新时代“枫桥经验”,创新打造“三所联动+N”矛盾纠纷多元化解机制,以“六尺巷”调解室为阵地,靠多方力量聚合,用“听、辩、劝、借、让、和”六步工作法破症结。今年以来,累计排查矛盾隐患 57 起,成功调解纠纷 30 余起,让平安和谐之花绽放在基层一线。

“六尺巷”里促邻里纠纷圆满化解

“这地界,你一厘米也别想占!”“我偏要占!”不久前,两户村民因宅基地院墙地基归属、巷道占用边界问题争执不休。张段固派出所民警了解到相关情况后,将双方引导至所内“六尺巷”矛盾纠纷调解室进行专项调解。

调解过程中,派出所工作人员始终以“六尺巷”互让文化为切入点,耐心向双方讲述邻里和睦、谦和礼让的传统美德,引导双方换位思考、体谅彼此。同时,派出所工作人员联合村内乡贤共同梳理宅基地历史边界情况,结合村规民约与相关法律法规,细致辨析双方权责边界,讲清法理、讲明情理、讲通事理。就这样,在文化浸润、温情沟通与法理阐释的多重作用下,两户村民逐渐平复情绪,放下执念,最终达成一致意见,共同划定宅基地边界,现场签订和解协议,长达 3 年的邻里矛盾得以圆满化解。

5 月 19 日,张段固派出所所长郭林立介绍称,这场纠纷圆满化解的背后,是“六尺巷”调解室精心打造与用心运行的结果。张段固派出所深度汲取“六尺巷”互让互谅的文化基因,打造总面积约 40 平方米的标准化实体调解阵地,统一悬挂工作制度、组织架构牌和六步工作法流程图,配齐调解桌椅、隐蔽式录音录像设备、档案柜等专业设施,同时通过软包棱角、隐蔽报警按钮等设计,全方位保障调解安全。调解室严格实行工作日 8:30-17:30 开放、节假日专人值班制度,确保群众随时能找到说理地方、化解矛盾心结。

“我们就是要把‘谦和礼让’的传统文化融入矛盾调



■民警正在向当事双方了解具体情况。

解全过程,用温情暖民心、用法理明是非,让群众在潜移默化中放下对立情绪,主动握手言和。”郭林立说。

多方联动聚合力 劳资纠纷快速解决

“要是没有你们帮忙,我们 12 个人的工资不知道要拖到什么时候才能拿到!”日前,拿到拖欠的工资后,辖区一家皮革企业的工人激动地说。

据了解,辖区某皮革企业因资金周转困难,拖欠 12 名工人两个月共计 18 万余元的工资,工人多次协商无果后聚集在企业门口讨薪,情绪十分激动。接到报警后,张段固派出所立即启动“三所联动”机制:派出所民警第一时间到场稳控局面、固定证据;司法所工作人员则梳理法律关系、明确企业支付义务;律师提供专业法律解读、评估维权路径,同时联动有关皮革协会协调其他企业临时拆借资金,形成化解合力。最终,企业与工人达成协议,分两期结清全部工资,一场可能升级的劳资纠纷得以快速解决。这起纠纷的高效处置,得益于“三所联动+N”的多元共治格局。

张段固镇成立了由派出所所长、分管综治副镇长任组长,司法所负责人、援助律师、皮革协会会长任副组长,社区民警、皮革协会会员、五老乡贤、网格员为成员的“三

所联动+N”工作专班,制定《工作专班职责清单》,明确专人负责调解室日常运行、台账管理、纠纷流转、跟踪回访,形成“有人抓、有人管、有人调、有人督”的闭环工作体系。他们还建立了分级处置机制,对简易纠纷实行“单人调解、当场办结”,对复杂纠纷实行“三方联动、联合调处”,对疑难纠纷实行“专班会商、精准施策”,同时制定《调解工作细则》,规范调解流程、明确调解纪律,确保每一起矛盾纠纷都能规范处置、高效化解。

通过“三所联动+N”的共治模式,张段固派出所已成功化解涉企劳资纠纷 23 起、婚恋家庭纠纷 12 起、邻里地界纠纷 18 起,平均每起纠纷调解时长缩短至 2 个工作日,并且无一起纠纷反复或升级。

六步工作法破症结 法理情交融止纷争

“原本以为要打官司耗下去,没想到这么快就解决了,还不用交诉讼费,真是太感谢你们了!”近日,辖区一家电商商户握着民警的手连声道谢。

该商户与一家皮革企业签订货物采购合同,支付预付款后,企业因原材料价格上涨未能按期供货,双方就违约金支付问题协商无果。为此,民警运用“听、辩、劝、借、让、和”六步工作法,引导企业退还预付款并支付合理违约金,该商户放弃额外索赔,达成和解。

这套接地气的工作法,是张段固派出所化解矛盾的“金钥匙”。“听”,是耐心倾听双方诉求,全面掌握事实真相;“辩”,是结合法律、村规民约辨析权责,明确是非曲直;“劝”,是疏导情绪、劝导理性,缓解对立态势;“借”,是借助法律法规、乡风文明、乡贤威望等外力赋能;“让”,是引导双方互谅互让,主动作出让步;“和”,是达成共识,实现握手言和。通过法理、情理、乡风文明的有机融合,让每一起纠纷都化解在根源,推动实现“小事不出队、大事不出村、矛盾不上交”。

如今,在张段固派出所的辖区内,“六尺巷”调解室成为群众说理解忧的“暖心港湾”,“三所联动+N”机制成为化解矛盾的“坚强后盾”,“听、辩、劝、借、让、和”六步工作法成为止纷争息争的“有效利器”。张段固派出所依托传统文化浸润、多元机制联动和特色工作法赋能,用心用情化解邻里纠纷、调处基层矛盾,不断夯实基层治理根基,让辖区邻里更和睦、乡风更文明,让基层平安和谐的底色愈发浓厚。

丢失的财物全都找回来了

热心驾驶员拾金不昧 好人好事接连涌现

本报讯(记者 南开宇)近日,石家庄公交集团 68 路车队暖心事不断,多名公交驾驶员在完成营运任务后,利用安检、巡查和清扫车厢的时机,细心发现乘客遗落的财物,并第一时间妥善保管、主动对接,帮助失物快速回到主人手中。一连串拾金不昧的善举,让小小车厢成为展示城市文明的温情窗口。

5 月 19 日中午,18 路驾驶员刘春兰驾驶车辆抵达终点站后,对车厢进行安全检查。在细致排查车厢时,她意外发现一个手提袋,里面有乘客遗落的贵重物品。刘春兰立即将物品妥善保管,并同步联系站务员,做好失物登记。

没过多久,失主王女士匆匆赶到柳董庄站务室寻找失物。站务员赵英仔细核对信息,确认无误后,将这件贵重物品完好无损地交还到王女士手中。物品失而复得,王女士十分感动,对刘春兰和赵英认真负责、热心为民的服务连连致谢。

同样在 5 月 19 日,当天 12 时许,2 环 2 路驾驶员程海亮驾车到达终点站后,对车厢进行安全检查时,在座位上发现了一部乘客遗落的手机。他把手机收好,等待失主前来认领。

失主王先生当天乘坐 2 环 2 路公交车,在运河桥站下车,准备换车返回新乐。手机从口袋滑

落,他都没有察觉。等到发现手机遗失,王先生心急如焚,立即打车赶往公交车所属的赵佗路地铁站务室求助。经工作人员核实信息,王先生顺利找回了自己的手机,他对驾驶员程海亮的拾金不昧连连道谢。

而在此前的 5 月 15 日,68 路驾驶员韩洋在收车后安检、清扫车厢时,同样发现了一部被遗落在车内的手机。此时,失主王大爷外出办事后已经回家,直到回家才发现手机不见了。王大爷的孙子多次拨打爷爷的手机,始终无人接听,一家人万分焦急。

大约 20 分钟后,驾驶员韩洋发现了这部手机。由于手机没有设置锁屏,韩洋主动查看通话记录,回拨了未接来电,及时联系上了王大爷的孙子,告知手机已被妥善保管,并详细说明了领取地点和流程。当日 16 时 30 分,王大爷的孙子赶到站务室领回了手机,同时对驾驶员尽职尽责、主动暖心的服务表示感谢。

车厢虽小,尽显温情。一次次的细心排查、一次次的妥善保管、一次次的全力寻回,石家庄公交驾驶员们始终坚守服务初心,用点滴善举提升乘客的出行体验,传递着城市的温度,为市民安全、便捷出行保驾护航。

公交站台上 一市民突发疾病晕倒

驾驶员暖心施以援手助其转危为安

本报讯(首席记者 刘琛敏)5 月 19 日上午,石家庄交投集团所属公交集团 20 路公交驾驶员钟琳,在营运途中及时救助了一位在公交站台突发疾病倒地的市民,以暖心行动传递公交温情。

5 月 19 日 11 时许,钟琳驾驶公交车缓缓停靠在“市交通运输局二中”站台。他通过后视镜发现,一名在站台上行走的中年男子突然倒地,身体不断抽搐。危急时刻,他迅速停好车辆,向车内乘客道明缘由后立即下车查看情况。为让该男子呼吸顺畅,他细心调整其平躺姿势,第一时间拨打 120 急救电话,清晰说明事发地点与男子身体状况,全程在现场细心看护。

没多久,救护车抵达现场,钟琳协助医护人员开展救助。该男子疑似癫痫发作,经过医护人员简单医治,生命体征逐渐平稳,意识渐渐恢复。钟琳做好现场情况交接,并留下联系方式以备后续沟通。之后,他迅速回到营运岗位上。

对于钟琳的出手相帮,20 路车队负责人说,钟琳是个热心肠,他能及时伸出援手,绝不是偶然。钟琳始终牢记初心使命,坚守为民服务宗旨,面对意外险情,他临危不乱,用沉着冷静的处置方式、真诚热心的暖心举动,守护群众生命安全。钟琳以实际行动充分展现了新时代公交人热心向善、履职尽责的良好精神风貌。