

2.3万余件业务就近办理、95%纠纷成功调解——

扎根西安未央的133个“平安前哨”

陈杰钢 通讯员 王森仙

“以前办居住证得跑派出所，现在警务室就在小区门口，十几分钟就搞定了！”9月1日，家住西安市未央区锦园社区的王女士拿着刚办好的证件，对家门口的警务室点赞道。这温暖一幕，正是西安市公安局未央分局以133个社区警务室为支点，深入践行“派出所主防”理念、构建基层治理新格局的生动缩影。如今，这些遍布辖区的“会客厅”，不仅是守护平安的“前哨站”，更是服务群众的“暖心屋”，在调解纠纷、便民服务、警社共治中发挥着重要的作用。

“家门口”的警务室

“派出所主防，关键在‘防’，核心在‘近’。”公安未央分局大明宫派出所所长赵喧介绍说。为打破传统警务“坐堂办公”模式，公安未央分局将133个警务室直接建在社区门口、居民楼下，每个警务室配备1名社区民警、1名辅警及多名社区治安协理员，实现“一区一警、一警一团队”配置。这些警务室不仅承担治安巡逻、隐患排查职责，更把“便民服务窗口”搬到了群众身边。

在景家社区警务室，民警童子龙的“便民服务包”成了居民口中的“百宝箱”。包里装着居民服务指南、反诈宣传手册、应急药品，还有为老年人准备的老花镜。“童警官，我家孙子要上小学，需要开居住证明，该怎么弄呀？”9月1日，面对居民张阿姨的咨询，童子龙一边拿出表格耐心讲解填写规范，一边联系社区工作人员核实信息，当天下午就把办好的证明送到了张阿姨手中。

此外，各警务室还结合社区特点推出“定制服务”：针对上班族推出“周末预约办”，针对老年群体提供“上门办”，针对商户开展“集中办”。截至目前，133个警务室累计为群众办理各类业务2.3万余件，上门服务8000余次，群众满意度达98.6%。

矛盾调解“零距离”

“多亏了王警官和社区工作人员的调解，不然我们的邻里关系就彻底僵了！”说起前不久的漏水纠纷，未央区绿地香树花城社区居民刘先生仍十分感激。此前，刘先生家卫生间漏水导致楼下住户天花板受损，双方因赔偿问题争执不下。社区警务室民警王昱博得知消息后，立即联合社区协理员、物业工作人员及退休法官组成“调解小组”，多次上门查看漏水情况，耐心讲解相关法律法规。最终，双方达成和解，刘先生负责维修漏水管道并赔偿楼下住户维修费。

为把矛盾化解在基层、消除在萌芽，133个社区警务室均联合社区居委会、物业公司、法律顾问、退休干部等力量，组建“1+N”矛盾调解队伍，针对邻里纠纷、物业矛盾、家庭矛盾等常见问题，采取“现场调解+跟踪回访”模式，确保“小事不出社区、大事不出街道”。

今年以来，未央公安通过警务室调解各类矛盾纠纷4600余起，调解成功率达95%以上。此外，各警务室还定期开展“平安议事会”，邀请居民代表、商户负责人等共同讨论社区治安问题，

制定针对性防范措施。例如，在未央湖街道长庆湖滨花园社区，民警通过“平安议事会”了解到“小区周边夜间路边摊增多，交通不便”问题后，立即联合交警、城管部门开展专项整治，规范路边摊摆放，赢得了居民一致好评。

红色传承凝聚力

9月2日，公安未央分局二府庄派出所社区民警联合社区开展“走访慰问抗战老兵，聆听红色故事”活动。

“爷爷，您当年在战场上怕不怕？”在军休所社区93岁的抗战老兵张爷爷家中，社区民警和社区志愿者送上日常生活用品等。听着老人讲述“子弹擦着耳朵飞过，战友们都往前冲，没人退缩”的抗战经历，在场人员都红了眼眶。

此次走访中，社区民警将老兵的红色故事整理成册，通过社区宣传栏、居民微信群传播，并邀请部分身体状况较好的老兵开展“红色讲堂”活动，让更多人了解抗战历史、传承爱国精神。

“通过警务室这个纽带，让居民近距离接触英雄、了解历史，不但能传承红色基因，还能增强社区的凝聚力和向心力。”公安未央分局主要负责人表示。

从“家门口的警务室”到“零距离的服务网”，从“矛盾调解的主阵地”到“红色精神的传承站”，未央公安以133个社区警务室为基础，构建起“预防为主、服务为先、警社共治”的基层治理新体系，让平安更有温度、服务更接地气。

吴起“保全+调解”力促案结事了

本报讯(通讯员 刘军 杨静)8月21日，延安市吴起县人民法院通过财产保全与调解工作，成功化解某商砼供应公司与某建设公司、某房地产公司之间标的额超300万元的买卖合同纠纷。

此前，某商砼供应公司与某建设公司、某房地产公司签订合同，为合作房地产开发项目供应商砼。供货完成后，因资金调度问题，两公司未支付300余万元货款。多次催讨无果后，某商砼供应公司遂向吴起县法院提起诉讼，并申请财产保全。

承办法官梁志喜审核后迅速采取保全措施，冻结被告企业相应账户。经分析，梁志喜认为两企业并非恶意拖欠，而是受资金回笼周期影响，直接判决可能加剧其资金困难，也不利于原告尽快回款。

随后，梁志喜多次组织原、被告沟通，向被告释明法律责任及保全对经营的影响，同时倾听原告诉求，引导双方协商，最终促使原、被告达成调解，两被告分期支付全部货款，原告自愿放弃部分逾期利息。如按期履行，法院将解除保全。

该案通过“保全+调解”方式，既保障了债权人权益，又为企业纾困，避免“一判了之”带来的风险，实现了案结事了。

温情在身边 守护“不打烊”

本报记者 史红海

宝鸡市公安局凤翔分局始终坚持以群众需求为导向，从“做好事、办实事、解难事”入手，用一桩桩暖心警事诠释“守护在身边”的承诺。

8月25日，八旬老人张大爷匆匆赶到凤翔分局石家营派出所求助，称其乘坐出租车时不慎遗落钱包，里面装有给老伴住院缴费的5000元现金。接警后，值班民警一边安抚张大爷，一边迅速调取其下车地点周边监控逐帧排查。30分钟后，民警捕捉到了涉事出租车的模糊影像，并根据行驶轨迹快速联系上当班司机李师傅。此时，李师傅才发现后座角落的钱包，当即表示会尽快送还。经张大爷现场核对，钱包内现金、证件均完好无损。“本来以为没希望了，没想到，民警这么快就帮我找回来了！”张大爷说。

8月19日，凤翔分局城关派出所接袁某报警，称其于8月17日11时许在南环路某银行ATM机存款后忘记取卡，后续发现卡内7500元被盗。接警后，民警迅速调取ATM机及周边监控，发现袁某离开后，一女子紧随其后操作取款，有重大嫌疑。经过追查追踪，民警于8月22日将犯罪嫌疑人王某抓获。经讯问，王某供述其当时发现ATM机内遗留银行卡且处于“取款”操作界面，遂心生贪念盗取7500元。被抓获时，王某主动交出被盗银行卡及全部现金。目前，王某因涉嫌盗窃罪被依法采取刑事强制措施。

8月21日，凤翔分局南指挥派出所接王某报警，称其放在院子里的挖掘机挖斗被盗，价值2600余元。接警后，民警迅速开展侦查，经过实地走访、调取监控，发现驾驶农用三轮车的刘某有重大嫌疑。后经审讯，刘某如实供述了犯罪事实：当日其给朋友果园送化肥时，看到了院子里的挖掘机挖斗且四周无人，遂见财起意，将挖斗搬上三轮车准备变卖。目前，被盗挖斗已成功追回，犯罪嫌疑人刘某已被公安机关依法采取刑事强制措施。

乡音解心结 服务“零距离”

本报记者 张大鹏 通讯员 任建忠 叶明娟

“就为院墙边界这点事儿，我俩好几天没说话，多亏你们上门调解，现在我心里敞亮多了。”8月26日，汉中市留坝县玉皇庙镇石门子村村民李某刚感激地说。这起邻里纠纷，在村人民调解委员会、“暖心蓝”调解纠纷志愿者及网格员的联合调解下，仅用2小时便圆满化解。这起案例，正是留坝县多元解纷体系高效运转的生动缩影。今年以来，该体系已成功化解316起矛盾纠纷。

纵向到底，筑牢基层防线。留坝县以1个县级调解中心为“中枢”，统筹指挥矛盾纠纷化解工作；实现8个镇(街道)、76个村(社区)人民调解委员会全覆盖；组织1160名二级网格员走村入户，对邻里互动、潜在矛盾等情况做到“底数清、情况明”，将“人、房、事、物”及邻里纠纷隐患纳入管理，真正实现“小事不出村、大事不出镇”，把纠纷化解在“家门口”。

横向到边，破解专业难题。针对婚恋家庭、医疗、交通等领域的复杂矛盾，留坝县精准发力，组建9大行业性专业性调解委员会。其中，婚姻家庭调解委员会精准对接彩礼、赡养、家风等群众关切问题；45名法律、基层治理领域专家专门攻克各类“难断案”，为邻里间的“揪心事”提供专业解决方案。

多元联动，凝聚共治合力。通过整合5支“暖心蓝”调解纠纷志愿者队伍、760名“法律明白人”、798名群防群治“红袖章”队伍，留坝县构建起覆盖城乡的调解网络。这些扎根基层的力量中，不少是老党员、老村干部，他们凭借熟悉村情民意的优势，用乡音解读法理、以乡情化解心结，通过接地气的沟通方式解决邻里矛盾。

澄城靶向整治交通秩序

本报讯(记者 张建锋 通讯员 姬磊磊)近日，澄城县公安局交通管理大队严格对标省市两级夏秋季交通安全大整治行动部署要求，进一步细化本级工作预案，靶向聚焦辖区内交通违法高发、事故隐患突出的重点领域，全面启动专项整治行动。

8月28日，该大队城区一中队率先发力，结合辖区交通实际精准部署勤务，通过科学规划巡查路线，将学校周边、城乡接合部、农田集中区域周边道路列为重点巡查路段；针对早晚高峰、农忙时段等关键时段，加大巡逻频次与执法力度，重点查处

无证驾驶、未成年人违规骑乘电动自行车、不礼让行人等易引发事故的交通违法行为。行动中，城区一中队坚持“显性用警”原则，通过“重点路段见警车、关键时段亮警灯”方式，持续提升路面见警率、管事率，形成有力执法震慑，提升群众出行安全感。

山阳：先行调解让“烦心事”变“顺心事”

通讯员 李從焄 李鹏飞 本报记者 李煜

“老张，听说你那笔被拖欠的劳务费，没开庭就找到解决办法了？”8月25日，商洛市山阳县人民法院门口，李大姐见老张攥着调解协议，连忙上前打听。

“是啊，装饰公司欠我和老王8万多劳务费，催了大半年都没结果，本以为打官司要耗几个月，没想到法院立案后进行了先行调解，现在公司答应分期付款，又省心又省时间！”老张笑着回应。

今年以来，商洛市山阳县人民法院积极推进先行调解工作，深化多元解纷机制建设，在法律框架内精准平衡双方利益，既减轻当事人诉累、节约司法资源，又实现法律效果与社会效果统一，让司法温度融入每一起纠纷的化解过程，让群众切实感受到“公平正义就在身边”。

专业指导化解退费难

“当初催着交费时说得好听，现在孩子一节课没上，退款却推三阻四。”8月11日，山阳县人民法院立案大厅里，陈女士拿着缴费凭证，言辞间满是委屈与气愤。

半年前，为培养两个孩子兴趣，陈女士带孩子到山阳某舞蹈艺术中心体验课程后，先交了1000元预付款。后因家庭琐事和孩子时间冲突，课程一直未上。半年后，艺术中心营销人员联系陈女士，称凭借此前交的1000元可参与优惠活动——两个孩子共享60课时，还能免费获得舞蹈服饰等物品。心动之下，陈女士又补交5270元，累计支

付6270元。可交费后，艺术中心既未主动通知上课事宜，又拒绝全额退款，双方僵持不下，陈女士遂诉至法院。立案庭法官收到案件后，按先行调解流程，第一时间将案件推送至人民调解平台。

调解现场，陈女士坚持“未上课就该全额退”，艺术中心负责人则认为“是对方自己不带孩子来上课，不可能全退”，双方各执一词，矛盾再度升级。调解员在法官的专业指导下，结合消费者权益保护法中预付式消费规定及教育服务合同义务耐心释法说理。经调解，双方最终达成一致，艺术中心当场退还陈女士6000元。

释法明理追回劳务费

“我们跟着公司干了快两年，可工资却一直再拖，家里还等着这笔钱过日子。”8月20日，调解室里，老张和老王无奈道。

原来，2021年起，木工老张和泥水工老王受雇于山阳某装饰公司，起初公司能按时付款，后期因经营问题拖欠工资。多次催讨无果后，二人起诉至法院。立案后，法院立案庭迅速启动先行调解机制，将案件推送至人民调解平台，法官与调解员第一时间联系双方了解情况。

调解中，公司法定代表人承认欠款事实，坦言：“不是故意拖欠，实在是公司经营不善、资金周转不开。”发现公司有调解意愿后，调解员一方面向其讲明拖欠劳务报酬的法律后果，强调工资对家庭的重要性；另一方面劝说老张和老

王体谅公司困境，商讨灵活付款方案。最终，双方达成协议，公司分期支付8万余元劳务费，纠纷得以化解。

温情调解修复朋友情

“之前你说做生意急需周转，我二话不说借钱给你，到期这么久了怎么还不还？”面对昔日好友石某，黄某十分失望。2022年3月，石某因生意周转向黄某借款22900元，出具借条并约定还款期限。到期后，石某仅偿还部分款项，仍欠18200元未还。多次催讨无果后，黄某将石某诉至法院。

今年8月，法院立案后立即启动先行调解程序，将案件推送到人民调解平台。调解员接手后了解到两人此前关系要好，只因借款纠纷才闹得不愉快。过程中，调解员先对石某讲明“拖欠欠款影响征信，还会伤了朋友和气”，后又安抚黄某情绪，劝解其给好友沟通空间。在“以法为纲、情理相融”的劝解下，石某认识到了自身问题，当场同意偿还剩余借款。最终，双方达成调解意见并当场履行。

山阳县法院院长屈文宏表示，法院将继续坚持和发展新时代“枫桥经验”，践行“如我在诉”理念，以实质性化解纠纷为目标，不断提升群众对先行调解的认知度与认可度，将矛盾纠纷及时化解在审前阶段，真正实现案结事了人和，为社会公平正义与和谐稳定注入司法力量。