

“群众有了幸福感,我们便也有了幸福感” 区公安分局全力打造“枫桥式公安派出所”奉化样板

记者 李鑫星 通讯员 应伟健 张碧辉

“小事不出村,大事不出镇,矛盾不上交。”20世纪60年代初,浙江诸暨枫桥镇的干部群众创造了“依靠和发动群众,坚持矛盾不上交”的“枫桥经验”。半个世纪过去了,“枫桥经验”与时俱进、历久弥新,展现出越来越强大的生命力,显示出越来越重要的时代价值。

为坚持发展新时代“枫桥经验”,建设更高水平的平安中国,不断加强和改进以派出所为重点的新时代公安基层基础工作,献礼新中国成立70周年,今年以来,区公安分局结合“大巡访、三服务”工作和“基层建设提升年”活动,以提升创建工作影响力、满意度、实效性为切入点,不断推进“枫桥式公安派出所”创建工作。



警调超市

5月2日上午9时许,大桥派出所接到指挥中心指令称某工地内有纠纷,人数达20余人。民警到达现场,经了解,系工地建筑方与工人之间因工程质量问题引发劳资纠纷。为防止事件扩大,民警一面安抚双方情绪,一面联系值班领导。值班领导第一时间通过“警调超市”这一平台联系劳动部门联系工作人员。随后劳动部门工作人员赶赴现场处置,由劳动部门工作人员负责处理劳资纠纷,民警运用法律知识向双方阐明矛盾激化后可能造成的后果与需要承担的责任。经过努力,双方当场握手言和,成功解决此次劳

资纠纷。派出所接警的案件情况复杂,面对的矛盾纠纷也是各种各样,邻里纠纷、婚姻纠纷、劳资纠纷等等,有些矛盾纠纷看似不大,但处理不好很有可能成为“安全隐患”。而有些不属于公安职能的纠纷,公安民警常常处于调解还是不解的矛盾中。为了深化推动矛盾纠纷“多元调解”工作常态运转、落地生根,紧紧扭住“调解人员专业化、调解手段集约化、机制运行常态化”这三个突破口,大桥派出所探索搭建“一站式、点单式”调解平台“警调超市”,着力实现对矛盾纠纷的“归口管理、

“矛盾纠纷调解全社会参与” 开设“警调超市”不忽视“一个小矛盾”

联调联动、通力合作”。2018年以来共调处各类矛盾纠纷276起,化解率同比上升19.7%,信访案件同比下降20%,办结率达96.2%。

5月17日,记者来到位于大桥派出所的人民调解室,专职调解员张志明、毛清波正在电脑前忙碌着。调解室的墙上公示着包括他们两人在内的5名专职调解员的信息,每个人都有工作经历、专业特长、调解特点等内容,来访群众可以随时、自由选择调解服务。“警调超市”打破了传统的单一调解模式,集中了较多的社会维稳资源和矛盾化解力量,为社会矛盾纠纷的化解构建起综合、方便、互动、快捷的服务平台,服务人员可“一对一”、“多对一”开展服务,大大提升了调解公信力和有效性。”大桥派出所副所长周必胜告诉记者。

这是一个以“人民调解室”和“司法确认”“律师驻所”等机制为基

础,吸收公检法司等相关部门和综治、网格、法律工作者,以及居敬小区“七彩银辉”志愿服务大队、南溪阿姐工作室等社会公益力量,形成公检法司专职介入,律师定期驻所,民间调解组织深度参与的调解模式。“警调超市”还可以根据群众需求提供“调解外送”服务,将矛盾纠纷化解前移至现场,既将矛盾纠纷化解在萌芽状态,又减少了群众“跑腿”次数,赢得了群众一致好评。

为更好地优化当事人的体验感,今年4月,分局会同区人民法院、司法局联合发文,明确当事人在“警调超市”依法达成调解协议后需要申请司法确认的,由调解员向人民法院对接出具司法确认裁定书,并通过法院递送至驻所人民调解室及当事人。通过缩短环节、资源整合、内部流转,实现当事人在人民调解协议司法确认中“零次跑”。



周峻民在基层走访

周峻民,大桥派出所城南警务站的一名基层民警,在大桥派出所积极创建“枫桥式派出所”的工作中,他始终默默奉献在基层一线,紧扣“新居民驿站”品牌建设这一中心,以深化流动人口管理服务为主线,以证件证明代办为抓手,以矛盾纠纷化解为关键,以矫正人员帮扶为重点,全力推进社区平安创建新模式,用一片丹心赤诚,书写新时代枫桥式民警的创新奉献之歌。

认真做好流动人口双向型管理
城南警务站辖区由于外来务工人员多、流动比较频繁、人员成分复杂,近年来盗窃案发案率一直居高不下,是远近闻名的治安“老大难”。为了解决这一问题,警务站先后采取严管严控等措施,但效果并不理想。周峻民到来后,多次就流动人口管理到辖区深入摸底调研,结合实际情况,提出了“双向型”管理模式,加强与流入辖区人口较多的地区对口联系,实现两地协作、资源共享、信息互通,目前,辖区内流动人口登记率实现100%,流动人口管理效果显著,截至目前,已为200余名流动人口提供租房信息服务。

“要想做好流动人口管理工作,最关键的一点,就是要调动这一群体的主观能动性,让他们愿意参与进来。”周峻民这样说道。在辖区里晃悠,和社区居民谈天说地话家常,与外来的务工人员聊聊天,周峻民一直做生活中的“有心人”。社区群众喊他“周警官”,外来务工人员则习惯叫他“周哥”。他热心快肠,积极主动为群众和外来务工人员解决困难。

一次,一位外来务工者拿着锦旗专程感谢周峻民,一周前周峻民为他登记信息时,得知他租住的房子到期,房东让他五天内搬走,他所在的工厂工作强度大,下班比较晚,一时间很难找到合适的住房。周峻民问了他需要的租房情况,并答应帮他留意看看。“我以为他只是随口说说的,没想到,前天,突然接到周警官的电话,他告诉我,租房已经找到了,不仅离我工作的厂区近,价格也很合理,当天下午就带我过去看了租房,昨天我就顺利搬进去了。”

化解矛盾纠纷全方位服务
矛盾纠纷化解是社区民警面临的一大棘手问题。为了更好地解决社区矛盾纠纷,他开动脑筋,“打”起了公益组织的主意,周峻民协助社区,积极培育“南溪阿姐服务站”等民间公益组织,组织志愿者开展法律维权服务、精神慰藉服务等活动,在矛盾纠纷化解方面,成立矛盾纠纷化解工作小组,及时协调化解矛盾,做好“和事佬”“调解者”。

今年某小区住户因漏水引发争执,多次发生矛盾纠纷,甚至还叫来亲戚朋友,意欲大打出手。走访得知这一情况后,周峻民马上和“南溪阿姐服务站”服务人员一起分头行动,到双方家里调查情况。原来住在楼上这户防水出现问题,导致楼下出现漏水情况,业主觉得修缮太麻烦,没有及时修理,但楼下的住户则坚持必须要尽快修理完成,不然日积月累对楼下墙壁、家具等都会造成损失。但双方在修缮时间、费用等方面无法达成一致,导致多次争吵、矛盾激化。第一次登门,双方业主态度强硬,不肯松口,随后周峻民和服务人员不厌其烦,多次拜访,深入沟通协调,动之以情,晓之以理,最终圆满解决了这起邻里纠纷。

不仅如此,周峻民还积极整合公益组织、小区保安等力量,组建机动巡逻队,加强辖区常态化治安巡逻,开展紧急救援等工作,小区群众满意率、安全感持续增强。

联动借力家园式帮扶
社区矫正人员是一个特殊群体,如何帮助他们迅速融入社区生活也是社区民警的重要工作。周峻民觉得光靠社区力量还不够,必须借力,联动推进,他以捷达阳光家园这一民间社区矫正机构为载体,整合民警+机构+公益力量,坚持身心结合,探索社区矫正人员“去标签化”办法。积极发动社区矫正人员组建“捷达阳光家园巡逻队”,组织社区矫正人员参与常态化治安巡逻、人民调解、志愿服务等活动,让矫正人员“安其身、暖其心、育其人、正其本”。

“对社区矫正人员的矫正,我感觉最重要的不是行为的约束矫正,而是要让他们从心里认同”家园式社区矫正方式。为了让社区矫正人员打开心结,周峻民联系专家给社区矫正人员开设就业指导、心理健康、公益服务课程内容,开展一对一交心活动,了解他们的所思所想,尽力让社区矫正人员能够放下心理包袱,同时,借助捷达阳光家园力量,对社区矫正人员进行专业化培训,将他们纳入社区巡逻、调解等活动中,增强社区矫正人员的使命感、责任感、价值感。

枫桥式派出所里的枫桥式民警

“群众是我们最大的能量来源” 共创“警民联盟”不放过“一个小案件”

导其开展信息采集、矛盾化解、防范宣传等相关工作,既打通了非警务警情流转渠道,又最大化延伸了警务工作触角,构建了基层治理综合体。“南溪家园宝化路一侧有乱堆乱放问题”“南溪家园某路段停放了两辆僵尸车”……这是“南溪社区全科网格员”“南溪一家人”等微信群里的一些聊天记录,由社区民警、社区工作人员、网格员、居民楼道长等人员组建的微信群,在新时代公安工作中,起到了极大的作用。

同时,“一网互通”,实现无缝流转信息化,为警务服务插上“互联网”翅膀,彻底打破派出所工作平台和“E宁波”网格指挥平台的数据交互壁垒,在街道指挥中心协调及指令下实现全面流转,目前,已建立派出所至街道流转清单13项、街道至派出所流转清单12项,已流转各类

事件256起。

大桥派出所还积极探索“警物联动”,凝聚平安联创新合力。联合区物管处、街道办事处,建立派出所巡逻力量和小区物业保安联动机制,并搭配表彰激励、补助补贴等保障措施,实现双方良性互动、互利共赢。同时,以奉中社区“红袖章·小喇叭”平安志愿者巡防队为样板,组建32支(社区)平安巡防队。此外,联合区司法局、捷达物业打造“阳光家园”,探索社区矫正人员“去标签化”做法,为293名社区矫正人员定期开展集中教育,并纳入平安志愿者队伍。打造“智安小区”,升级科技防控新手段。结合老旧小区改造,在辖区10个小区开展智安小区建设,搭建全息感知、智能卡口、RFID等技防设施,并以“雪亮工程”建设为契机,推动小区周边监控全覆盖。

“我们是群众的派出所” 打造“邻家警务”不漠视“一个小诉求”

了事”,大桥派出所在全天候运作城南警务站基础上,辖区另外3个警务站(室)同步开通“24小时”服务,实行社区民警、辅警轮值坐堂制度,并将警务站(室)电话全部呼叫转移至各警务区警长手机,确保电话24小时畅通。同时,拓展N个“节点”,创新“跑腿驿站”。积极推动32个村(社区)服务中心窗口和公安窗口合并,在村(社区)服务中心设置“最多跑一次”代办点,由社区民警辅警代办、跑腿,打通服务“最后一公里”。目前,共梳理两大类十一项对外业务,并进一步拓展深化。

记者采访当天看到,来自贵州的陈女士在城南警务站花了不到5分钟的时间就办好了居住登记。而像这样感受到公安服务便利的新奉化人还有不少,去年我区开展老旧小区小间整治,为了帮助外来务工

人员李先生找到心仪的居住处,民警奔波了多日,周围群众感受到了公安民警的热心工作,特地送来了一封表扬信。“群众的认可,让我们有了大大的幸福感,他们满意,就是我们最大的心愿。”大桥派出所的这一经验被新华社、浙江日报等媒体转载报道。

坚持好、发展好、创新好“枫桥经验”是新时代公安人的历史使命与责任担当,“枫桥式派出所”正是“枫桥经验”传承创新实践中的一项重要重要成果。从“警调超市”到“警网互融”再到“新居民驿站”……一项项“枫桥式派出所”的创新举措,丰富着“枫桥经验”的内核。大桥派出所创建“枫桥式公安派出所”的背后还有许多创新做法和工作,而这些工作也是区公安分局全力推进“枫桥式公安派出所”创建的一个缩影。



警网互融

前段时间,东门社区的网格员在走访排查中了解到辖区内有一从某村来城区居住的居民竺某,因身患精神疾病,不时有一些异常举动,还曾到儿子所在的学校寻衅滋事,对周围居民生活造成了一定影响。网格员第一时间将此事上报给了社区民警,为了更好地维护辖区内的安定,民警马上与街道等单位沟通协调,并联系安排此人住院接受治疗。在了解到他与妻子离异,有一上小学的儿子这一情况后,第一时间安顿好孩子的生活,并计划于近

期在警营中开展募捐活动,帮助解决这家人的生活之忧。今年1至4月份,大桥派出所有效接处警、受案数同比下降6.4%、22.1%。这背后是警民联动,警网互融,打造平安辖区的一个最直观体现。

去年以来,大桥派出所不断深化“警网互融”,建设实体运作新平台。全面实施“警网互融”工程,在南溪家园小区建设全区首家“警网互融”服务站,社区民警与综治网格员合署办公,在共享网络信息同时,及时向网格员流转非警务警情,指



新居民驿站

为了群众、依靠群众是新时代“枫桥经验”的生命力所在,周必胜告诉记者,打造“枫桥式公安派出所”最终的目的是为了让群众有安全感、幸福感和获得感,群众幸福了,公安民警便也有了幸福感。所以,公安机关不管做什么工作,都要立足于为了群众,服务好群众。

5月14日上午,在奉打工的王先生通过微信联系上了城南警务区警长周峻民,询问他是否能在晚上办理居住证,因为他白天要上班。周峻民了解情况后,于当天晚上7时左右来到王先生家中,上门为他办理了证件。“城南警务站辖区内共

有4个社区、7个村,流动人口约有6000多人,为了更好地服务群众,我们整合社区民警、网格员、社区工作人员,推出工作日‘865延时服务’、双休日‘852错时服务’和‘预约上门服务’,将其打造成综合性的‘新居民驿站’。”周峻民说道。

而这仅仅是大桥派出所着力构建的“1+3+N”警务驿站体系里的一个点,为了全方位地服务群众,大桥派出所创新机制,立足实际,将警务站打造成群众触手可及的“邻家派出所”。

何为“1+3+N”?“1”就是基础较好的旗舰警务站——城南警务站。同时,为确保群众“找得到人,办得