

基层警务金点子

编者按

基层治理既是国家治理的“最后一公里”，也是人民群众感知服务效能和温度的“神经末梢”。作为平安建设与社会治理的前沿阵地，基层警务的效能直接关系到群众的安全感与幸福感。近年来，陕西不断推进基层治理实践创新，坚持和发展新时代“枫桥经验”，大力倡导“基层首创”精神，一系列诞生于基层、成长于实践的

警务“金点子”不断涌现。这些凝聚着基层智慧与实践结晶的创新做法，不仅破解了一批治理难题，更让平安根基在基层持续筑牢。

本期，我们推出基层警务“金点子”特别报道，聚焦那些在实践中取得显著成效的“基层首创”案例，解码创新背后的基层智慧与治理密码。敬请关注！

『暖心警务会客厅』：架起警民连心桥

本报记者 姜争民 通讯员 王永岗 韩亮

在古城西安的繁华街巷与宁静社区里，一场警务模式的深刻变革正悄然改变着市民的生活。

走进西安市新城区东尚社区，“暖心警务会客厅”醒目而温馨。“以前办事总得跑来跑去，现在有了‘暖心警务会客厅’，真是方便多了！”8月4日，年过七旬的居民李老太感慨地说。

东尚社区，坐落于西北茶城和长乐花卉两大商圈之间，常住人口超过1.4万人，治安环境复杂多样。然而，自2023年4月“暖心警务会客厅”成立以来，这里实现了可防性案件“零发案”。东尚社区也获得了“全国民主法治示范社区”等荣誉称号。

东尚社区“暖心警务会客厅”由西安市公安局新城分局长乐中路派出所设立，建成以来，接待群众420人次，提供便民服务280余次，调处化解矛盾纠纷326次。

为了满足不同群体的需求，会客厅还配备了轮椅、微波炉、药箱等设施，让每一位来访者感受到家的温暖。更让社区老年人感到温馨的是，民警协调相关部门，为他们开设了“老年餐馆”，极大方便了空巢老人和行动不便老人的就餐问题。

在新时代信息化的浪潮中，“暖心警务会客厅”发挥着独特的作用。公安新城分局不断探索，寻找更方便服务社区群众的新途径。他们推出了“暖心警务二维码”，将服务延伸至每一栋楼的每一个单元，甚至每一户居民家中。只需轻轻一扫，无论是反映社情、举报线索，还是紧急求助、咨询业务，都能得到即时响应。

“有一次我加班到很晚，回家时发现门锁坏了，多亏了那个二维码，我很快就联系上了民警，是他们帮我解决了问题。”家住东尚小区的罗女士对“暖心警务二维码”赞不绝口。

在东尚社区“暖心警务会客厅”里，还有一个备受居民欢迎的地方——茶话会矛盾调解室。这里，组建了以警社力量为主体，区检察院、法院、司法所、公益律师等多方参与的矛盾纠纷化解专班。每周三的“解忧星期三”民情开放日活动，更是成为居民与民警面对面交流、共话和谐的固定时刻。墙上醒目的“有事说一说、没事聊一聊、凡事好商量、小事请原谅”，让人感到暖心。

“以前邻里间有点小矛盾，也不知道该怎么办。现在好了，有了这个调解室，大家坐下来喝杯茶，聊聊天，什么问题都能解决。”在小区居住近十年的张先生笑着说。

在东尚社区，“警社共治”的理念已经深入人心。社区民警与交警、社区工作者、物业等多方力量紧密合作，每周在“暖心警务会客厅”召开社情民意联席会议，共同商讨解决社区治理中的难题。社区民警不仅建立了36个“警务+综治格”“警社共治”微信群，吸纳30名网格员、8名院落警长、35名楼栋志愿者、10名物业人员，在微信群里及时向居民推送警务政策、滚动排查风险隐患、动态掌握社情民意，还组建了“警社共治智囊团”“离退休干部红岭先锋队”“反诈大妈联盟”等共治力量，让社区治理从“独奏”变为“合唱”。

“现在，社区里的治安环境很好，这多亏了民警和社区工作人员的共同努力。”在金康路经营茶叶生意多年的店主刘河水说道。

东尚社区的“暖心警务会客厅”只是西安公安沉浸式安全保障警务新模式的一个缩影。在临潼分局秦俑派出所、周至县公安局城关派出所、灞桥分局辛家庙派出所、经开分局明光路派出所等地，“暖心警务会客厅”同样发挥着重要作用。在屯警驻守、反恐处突、巡逻防控、接警处警的基础上，他们还拓展了驾驶证换领业务、办理户籍证明、出入境换签证业务等“5+N”项子功能，延伸了服务触角，提升了整体运行效能，让服务更加贴心、高效。

截至今年7月，西安市已建成“暖心警务会客厅”282个，共接待群众6.2万余人次，紧急救助2099起，提供咨询2.2万余次，化解矛盾纠纷3980起。

西安的成功实践为全省提供了宝贵经验。如今，陕西省公安厅已在全省推广建成“暖心警务会客厅”1347个。今年截至7月，民警依托“暖心警务会客厅”接待群众21万余人次，紧急救助群众3480人次。



一起邻里矛盾纠纷经过民警调解后，当事人握手言和。

本报记者 姜争民 摄



延安市黄龙县公安局城关派出所民警在黄龙县初级中学“警察叔叔信箱”收取学生来信。

通讯员 黄金亭 摄



石泉县公安局曾溪派出所民警组织召开“挨户防”院坝会，向村民开展普法宣传。

通讯员 孙山 摄

“警察叔叔信箱”：撑起校园安全伞

李志勇 通讯员 刘军

在延安新区一小的教学楼旁，一个悬挂着的信箱，格外醒目。

信箱旁边，有一块温馨提示牌，上面写着：“亲爱的同学：如果遇到家庭暴力、校园欺凌，发现校园有盗窃、携带刀具、强拿硬要、打架等行为，一定要在第一时间报警或给‘警察叔叔信箱’写信，学习生活中想说的、不敢说的，都可以给我们传递小纸条，警察叔叔一直和你们在一起，呵护你们健康成长！”

这个信箱就是延安市公安机关在全市各中小学设立的“警察叔叔信箱”。

“‘警察叔叔信箱’的好处在于学生们遇到想说又说不出、不敢说、难开口的问题时，可以用写信的方式来倾诉。”7月29日，延安市公安局相关负责人表示。

在学校设置“警察叔叔信箱”源于2024年3月。民警们在走访中发现，学校部分遇到生活困扰、受到伤害的学生或因为害怕、害羞，或出于担心，常常会把事情憋在心里，导致把小问题变成大麻烦。“以前我们往往在事情发生了才赶过去处理，但那时孩子可能已经受到伤害了。设置‘警察叔叔信箱’，就是想让学生们在最需要帮助的时候，第一时间告诉民警。”延安市公安局相关负责人说。

为持续营造和谐稳定的校园环境，2024年3月，延安市公安局率先在新区9所中小学试点启用“警察叔叔信箱”。同年6月，“警察叔叔信箱”在全市推广，截至目前已实现全市328所中小学全覆盖，累计收信1100余份，解决涉校问题123个。

“一开始推广的时候，孩子们会远远地看着信箱。”延安市公安局相关负责人说，为了打消学生们的顾虑，民警主动走进学校，告诉学生们，“警察叔叔信箱”是保护他们的“树洞”，有什么悄悄话都可以放心说。同时，民警还严格遵守一条规矩：除了处理事情的警察和老师，学生们在信里写的内容绝不会透露给其他人。民警的真诚逐渐让学生们敞开了心扉。延安新区一小一名老师说：“以前学生受了委屈可能只会偷偷哭，现在他们会说要写信告诉警察叔叔。”

学生小雨（化名）在信中反映：她总被同

学孤立，还经常听到一些难听的话。小雨的信让民警的心一下子揪了起来，立即联系学校的心理老师、小雨的班主任，一起对小雨进行心理疏导，并对小雨的同学进行批评教育。在民警、心理老师、班主任的帮助下，小雨重新变得开朗自信起来。在给“警察叔叔”的第二封信中，她写道：“谢谢警察叔叔，现在没有人欺负我了，上学路上我也有小伙伴啦！”

小小的信箱承载着学生们的心事、烦恼。作为全省首个全域推行“警察叔叔信箱”的地市，延安市公安机关构建了“一校一信箱、每周一开箱”的标准化运作模式，并根据来信所反映的内容，第一时间安排法治副校长与师生进行面对面交流，及时解决学生们遇到的问题。

延安市公安局还建立了“三色预警”分级处置机制，即“一般问题24小时答复、涉校纠纷3日内处置、安全隐患即时联动处置”。一年以来，通过“警察叔叔信箱”，延安市公安局成功整治校园周边摊贩乱象、化解学生心理问题、改善食堂餐食质量等问题，消除安全隐患30余处。此外，延安市公安局还建立多部门协同机制，对非警务问题及时转办处理；出台4项规范性文件，建立11项隐患清单，组织专项解读活动10余次。

“警察叔叔信箱”不只是学生们诉苦的“树洞”，也是学生们的“解忧小站”。“好朋友总问我要零花钱，我不想给又怕他不跟我玩了，怎么办？”“爸爸妈妈吵架了，我好害怕。”……面对学生们提出的各式各样的问题，民警们会用印有警察卡通图案和鼓励话语的彩色信纸给学生们回信，让每一次交流都变成一股流进学生心里的暖流。

延长县黑家堡初级中学的一名学生在信中写道：“警察叔叔的回信让我知道，原来遇到困难不用害怕，总有人在默默守护我们。”这种情感共鸣正是“警察叔叔信箱”的价值所在。

一位专门负责信箱工作的民警坦言：“这个信箱就是想在学生们遇到问题的时候，为他们提前点亮一盏灯，告诉每个孩子，你的声音‘警察叔叔’听到了，‘警察叔叔’会保护你。”

“挨户防”：织密辖区防护网

本报记者 陈洪钧 通讯员 周瑞儒

以院落内农户、城区居民为成员，挨家挨户组织开展邻里守望、矛盾化解、互帮互助的“挨户防”机制，是安康市公安局在基层治理中探索出的一条新路径。

近年来，安康市公安局积极践行新时代“枫桥经验”，构建“联户联院、平安共建”群防群治新格局，有效提升了基层治理能力和水平。2024年，全市社会治安、公安系统满意率分别达99.68%、99.96%，均位居全省第一。

“‘挨户防’机制建立以来，村民的法律意识不断增强，许多矛盾不出村组就能很快化解。”8月4日，旬阳市棕溪镇王院村“组防长”邱令涛说。近日，王院村村民王某与李某因用水发生冲突，导致一方受轻微伤，另一方的水管损坏。派出所民警出警后，邱令涛协助民警给双方当事人做思想工作，耐心调解，最终化解了矛盾。

安康公安按照“目之所及、联户联院、就近方便”的原则，将5至10户划分为一个“户防区”，由若干“户防区”组成“组防区”，由若干“组防区”组成“村防区”，逐步建立了村防区、组防区、户防区“挨户防”三级管理体系，明确了“挨户防”的“防盗、防骗、防毒”等“十防”任务，推行“户防长、组防长、村防长”分级负责制。

“村防长”由村党支部书记担任，负责本村应急处置、联防联控、工作监督考核等工作。“组防长”由村组长兼任，负责治安防控推进、风险隐患管控、公益事业推进等工作。“户防长”由村民推荐聘任，负责治安巡逻管理、政策宣传落实、矛盾纠纷调解、文明新风倡导等工作。

为筑牢“挨户防”根基，安康公安还依托由网格员、志愿者、保安员、快递员等3.6万余人组成的群防群治队伍，常态化开展“百万警进千万家”活动，积极回应群众关切。2024年以来，安康公安已累计开展“百万警进千万家”活动2600余次。

“我们村老王家没有妥善管理放养的

牛，导致老张家种植的油菜被毁了。现在两家有矛盾，需要处理。”5月26日，平利县城关派出所民警下沉村组开展“挨户防”工作时，联防员刘先生反映了一起纠纷。

为避免矛盾纠纷升级，民警迅速进行走访调查，厘清了矛盾症结。最终，当事双方握手言和。

在安康，像刘先生这样的联防员是守护平安的重要力量。从仔细排查社区、商业街区安全隐患，到耐心调解邻里纠纷，再到积极宣传安全知识……联防员的足迹遍布安康的大街小巷，坚守在维护治安的一线。

警力有限，民力无穷。安康公安以警力为牵引，充分发动民力资源，建强建优巡防队伍，组建了以市县巡特警、派出所民辅警为主体的382个“最小作战单元”，以单位保卫人员、保安员为主体的1154个“最小应急单元”，开展突发事件处置、抢险救灾救援、现场保护等工作。

“在传统警务方面，我们持续推进‘挨户防’等群防工作，建设了‘岚城义警’等群防队伍，构建了‘人人有责、人人尽责、人人享有’社会治理共同体。在智慧警务方面，我们运用人工智能、人脸识别、物联网等技术，为主防工作插上了科技的翅膀。”岚皋县公安局城关派出所社区民警魏诚说。

在做优“传统防”的基础上，安康公安合理布局“科技防”，依托“安康智防管控平台”，上线主防任务工作“标准件”26个，建立各类预警模型16个，有效提升了派出所主防能力水平。全市134个公安派出所建成互联互通的村级智能设备中心，进一步织密科技防控网络。

随着“挨户防”的深入推进，安康市社会治安形势持续稳定，逐步实现“政策法律有人宣讲、社情民意有人反馈、矛盾纠纷有人化解、重点对象有人帮扶、邻里乡亲有人守望、社会治安有人巡防”六大目标，共建共治共享的基层社会治理现代化稳步推进。