

警察故事

田熠辉作

当晨曦微露,他们已穿梭在街巷;当月色渐浓,他们仍值守在岗位。在基层一线,有这样一群人,用脚步丈量责任,用真心贴近民心——他们就是默默守护万家灯火的基层民警。

今日,让我们聚焦普通民警的故事,触摸这些“平凡英雄”的滚烫初心,看他们以日复一日的巡逻与巧妙调解,筑起社区的平安防线;看他们用写满家长里短的民情日记,架起警民连心的桥梁;看他们将走访排查中发现的乡土智慧,创新成为联防联控的平安密码,以此展现“警察故事”4个字最厚重的内涵——于细微处见担当,于平凡中显忠诚。

——编者

“巧嫂子”调解队的警务智慧

刘攀峰 通讯员 田鹏飞

“小韩警官组织起了一支‘巧嫂子’队伍,村里的大小事到她们那儿准能化干戈为玉帛。”8月25日,在西安市阎良区北屯街道箭王村,提起西安市公安局阎良分局北屯派出所社区民警韩帅帅,村民许大妈笑着说。

入职仅两年的年轻社区民警韩帅帅联合村里的大妈大嫂组建“巧嫂子”调解队,用“警村共治”破解社区治理难题,让曾经的治安复杂村蜕变为平安示范村。韩帅帅也成为了公安阎良分局“三大警务”标兵。

初到箭王村,韩帅帅便面临棘手挑战:全村12个村民小组,外来人口占比超三成,出租屋、小餐馆等“九小场所”密集,邻里纠纷、盗窃警情、消防隐患频发,他的“书本经验”在这里没了用武之地。

转机源于公安阎良分局开展的“进百家门、认百家人、知百家事、解百家忧、暖百家心”,争创“零发案、零事故”社区的“五百一争”入户走访活动。

那段时间,韩帅帅每天扎在村里,帮老人缴水电费、给商户普及安全知识,渐渐发现村里的大妈大嫂藏着“大本事”——谁家有矛盾、哪户来新租客她们都了如指掌,乡音劝和比法律宣讲更管用。“这些热心的大妈大嫂不就是阎良版的‘朝阳群众’吗?”韩帅帅萌生想法,“社区工作不能单打独斗,得把她们组织起来,发挥警村共治的最大效能。”

韩帅帅当即行动,先找曾在村委会工作、威望高的李嫂,再邀请擅长调解的王婶、熟悉村情的张大妈、热心的赵大妈,组建“村嫂警务队”,随后正式成立箭王村“巧嫂子”调解队。韩帅帅任队长,4位大嫂任“调解专员+情报员”,全新社区警务模式就此落地。

“化解矛盾不是一味搬运法条,矛盾调解光有法律‘硬度’不够,更需沟通‘温度’,还要有适合村情的‘乡土智慧’。”韩帅帅坦言,调解不仅要讲法,更要讲情,大妈们用乡音化解矛盾,比照搬生硬的法条管用多了。

在调解一起村民因下水道排水引发的邻里矛盾时,韩帅帅经过对法律知识的普及和讲解,双方还是各执一词,互不相让。他立刻请王大妈介入。老人几句家常话瞬间缓和了气氛。最终,在韩帅帅和王大妈的劝导下,双方握手言和,矛盾化解。

今年6月,村里两户村民因一棵老槐树起了争执。张家树枝伸到李家房顶堵塞排水管,李家未打招呼就锯掉半棵树,两家人险些动手。韩帅帅邀请“巧嫂子”调解队一同调解。王大妈先安抚情绪,点出双方问题;李大妈翻出两家人一起跳广场舞的照片,唤起往日情谊。最后,张家主动修剪树枝,李家道歉,纷争就此解决。

这种“社区民警+村嫂”黄金搭档工作法,不仅破解了年轻民警社区工作“水土不

服”的难题,更探索促成了用法治融乡俗,让专业力量与民间智慧同频共振,使矛盾调解“法理情”相统一。

“巧嫂子”调解队不仅是矛盾化解的“娘子军”,更成了韩帅帅开展预防警务的“千里眼”“顺风耳”。村里住了陌生租客、谁家接到了诈骗电话、店铺消防器材是否过期,大妈们总能第一时间反馈。

针对村内外来人口多、治安复杂的情况,韩帅帅还带领“巧嫂子”建立巡防机制:重要节日联巡、风险部位必巡。商户们感慨:“她们比闹钟还准时,有她们在,村里又热闹又安稳。”

宾馆老板王大爷不会用手机登记旅客信息,赵大妈就同韩帅帅一起上门帮助记录;见商户“飞线”给电动车充电,大妈们会及时提醒整改。韩帅帅先给“巧嫂子”培训消防知识,再联合排查“九小场所”,对在餐馆营业高峰期出现的用电、用气、用火安全隐患,及时提醒整改,消除安全隐患。

“巧嫂子”参与联防联控过程中,共排查整改安全隐患50余处,收集有价值案件线索30余条,有效劝阻电信网络诈骗受害人15人,辖区治安刑事案件发案双下降。

从“单打独斗”到“警民同心”,韩帅帅用创新与坚守激活了社区治理“民间智慧”。“把群众的事当自己的事,用心用情做,就没有办不好的事。”韩帅帅说。

24小时的平安守护

本报记者 郭朝霞 见习记者 袁大维 通讯员 贾于卜

■ 上午的调解室

从晨晨熹微到夜色深沉,三原县公安局大程派出所的民警们始终坚守在岗位上。他们穿梭于学校、街巷、调解室与夜市之间,以一次次贴心服务、一场场及时调解、一夜夜持续巡逻,构筑起一张牢固且温暖的平安网。

■ 清晨的“护学岗”

9月2日,当清晨7时的阳光洒在关中环线旁,那一抹庄严的藏蓝身影已悄然来到了西张中心小学门口。民警杨志曼身姿挺拔,认真整理好反光背心,迅速投入到校园周边的交通疏导工作中。他熟练地指挥着送学车辆有序停放,确保校门口的道路畅通无阻。

开学季,杨志曼和同事们紧盯校园安保力量配备、一键报警系统运行、消防设施完好情况、食品安全保障以及周边治安环境等关键环节,化身“安全侦探”,不过放过任何一个可能存在安全隐患的细节。

“杨警官,这一到开学,你来得比闹钟还准!”校门口保安老李笑着说,“有你们在,家长们送孩子都踏实多了。”杨志曼微笑着摆摆手,认真叮嘱道:“一键报警装置必须保持24小时在线。孩子们的安全容不得半点马虎,有什么问题你们一定要及时联系我们!”

离开学校后,杨志曼和同事们又马不停蹄地对校园周边的文具店、餐饮店、便利店等学生常去的场所进行逐一检查,让学生们在安全的环境中开启新的学习生活。

9时许,在三原县西张村村委会调解室内,一场因宅基地边界引发的邻里纠纷在这里得到了妥善化解。

村民张某某与邻居因围墙修建边界问题产生矛盾,双方各执一词,气氛一度十分紧张。民警郭纲迅速到达现场,仔细查阅台账,依据此前记录明确边界线,结合实际情况提出了兼顾双方通行的合理方案。

在郭纲的耐心调解下,僵持许久的双方当事人情绪逐渐缓和。最终心结解开,纠纷化解,双方当事人脸上都露出了笑容。“郭警官,多亏你们拿着‘明白纸’来评理,不然这街坊情分都要吵没了。”张某某紧紧握着郭纲的手,感激之情溢于言表。

这起邻里纠纷的成功化解是大程派出所“四联三共”治理模式的生动实践。该所民警联合村干部、调解员等网格力量,共同参与矛盾化解,形成了强大的工作合力,今年以来,已成功调处各类纠纷45起,有效维护了辖区和谐稳定。

■ 午后的反诈宣传

午后,秋风习习,带来丝丝凉意。大程派出所的民警们认真整理反诈宣传资料,为次日集市上的宣传活动精心做着准备,随后开展走访。

杨志曼来到村民家门口,亲切地和村民拉起家常:“姨,饭吃了么?最近还有没有接到可疑电话?诈骗电话一定要警惕呀!”

“多亏你上次给我下载的那个软件,有些陌生号码就直接拦住了。”

“对,这下遇到可疑情况先找我们核实,可千万别上当受骗!”杨志曼耐心地对叮嘱着。

针对近期电信网络诈骗的新动向,大程派出所坚持宣传前置,将“提着板凳拉家常”作为日常工作的重要内容。民警们通过多种方式,将防范知识送到群众身边,在与群众日复一日的交流互动中,将反诈意识深深植入村民心中。

■ 夜晚的巡逻防控

夜幕降临,华灯初上,民警郭纲带领村警在西张夜市开展例行巡逻检查。夜市里人来人往,热闹非凡。“郭警官,现在摆摊整齐规矩了,来吃饭的人都多了三成!”摊主刘大姐指着地上划定的经营线,脸上洋溢着笑容。此前,这里因摊位占道、噪音扰民等问题频发,给周边居民的生活带来了极大困扰。

大程派出所联合多部门开展整治行动,划定经营区域、加强巡查力度,建立了定期联合检查机制。经过持续治理,夜市的经营秩序得到了明显改善,群众夜间消费的安全感稳步提升。郭纲认真翻看记录本,仔细叮嘱刘大姐:“灭火器记得下周换粉,有啥问题随时喊我们。”

从校园到街巷,从田埂到集市,大程派出所的民警们用日复一日的“平安日常”,编织出一张守护万家灯火的安全网。而这样的24小时,还将在每一个日出日落中,续写属于他们的坚守与温情。

“社区警务不能等问题找上门,得像医生巡诊一样,主动发现病灶、提前干预。”9月2日,西安市公安局未央分局未央湖派出所的社区民警田力接受采访时,道出了他的工作心得。

田力负责的辖区既有老旧小区,又有新建商圈,流动人口占了近三成,治安隐患较多,情况复杂。为了破解这个难题,田力琢磨出一套“三色走访”机制:把社区划分为重点关注的红色区域、动态观察的黄色区域、常态走访的绿色区域,每周雷打不动抽出两天时间“上门问诊”。

去年夏天,田力在红色区域的书香水岸小区走访时,注意到3号楼地下室总有些陌生面孔进进出出,夜里还时不时传来奇怪的声响。这引起了田力的警觉。于是,他连着几晚蹲守在楼下观察,发现有人把地下室当成了杂物间,堆了不少易燃的纸箱塑料,甚至私拉电线给电动车充电。

“这要是着了火,整栋楼都悬!”田力当即让物业整改,又联系消防部门一起“扫楼”,花了一周时间,清掉了辖区12处同类隐患。居民李阿姨每次见人都念叨:“田警官就像社区的‘安全雷达’,有他在,我们住着踏实!”

针对辖区偶尔冒头的电信网络诈骗,田力更是把主动宣传做到了“无孔不入”。他翻出近三年社区里的诈骗案例,做成“反诈日历”贴在各小区单元楼门口,还不时更新防诈知识和警示案例;在老年活动中心开起“防骗茶话会”,用居民听得懂的方言把真实案例讲得活灵活现。他还带着辅警追着菜市场人流、跟着广场舞的队伍进行“流动宣讲”。在田力和同事们的努力下,今年以来,未央湖派出所辖区电信网络诈骗发案率明显下降。

“最好的处置是预防,最低的成本是防范。”田力把预防警务的理念织进了社区治理的每一个细节里。他牵头拉起的群防群治队伍,如今已有近百名成员:退休大爷大妈、商户店主、企业员工……他把各行各业的人组织在一起,成了社区里流动的“安全哨”。

田力还根据季节特点,总结出一套“四季预防法”:春天重点查出租屋,夏天盯着夜市摊点,秋天整治校园周边,冬天狠抓消防安全。去年秋天,他照着“四季预防法”提前部署校园周边治理,联合市场监管部门端掉了几个无资质的小吃摊,整改了一堆食品安全问题。靠着这股未雨绸缪的劲儿,该所辖区全年可防性案件同比下降了25%,成了名副其实的“平安社区”。

“警察的职责不仅是办案子,更要暖民心。”在田力看来,做好“连心警务”就是要把群众当亲人,用真心换真情。在警务室里,田力常年放着3样“宝贝”:一本记满家长里短的民情日记,一张标注着特殊群体住址的便民地图,还有一部24小时不关机的服务电话。

独居的张奶奶是田力记在日记本第一页的人。张奶奶的子女在外地工作,自己有高血压。田力每周都会去她家看看,送袋菜、帮着测测血压,逢年过节拎着年货节礼上门陪老人聊天。去年冬天,张奶奶半夜突然头晕得厉害,摸索着第一个拨通的就是田力的电话。田力10分钟就赶来了,背着老人就往医院跑,所幸老人没有大碍。张奶奶逢人就夸:“小田比亲儿子还贴心!”

今年春天,辖区两户居民因为空调外机装在哪儿吵得脸红脖子粗,差点动起手来。田力接到求助后,分别到两家倾听诉求,随后拉着社区调解员、物业经理一起到现场,协商出了双方都满意的方案。“田警官调解有耐心,既讲规矩又讲人情,我们服!”当事人李师傅说。

为了让服务更贴心,田力还推出了“预约服务”“代办服务”:行动不便的群众,他上门办户籍;上班族没空,他就利用周末时间开展集中服务。田力的民情日记里,记着哪家孩子上学要办居住证,哪家商户想办特种行业许可证……这些在别人看来琐碎的小事,在田力眼里都是关乎群众日子过得顺不顺心的大事。

网格足迹里的鱼水深情

陈杰钢 通讯员 王森仙