

激活基层治理「神经末梢」全力绘就平安「枫」警

海口市公安局秀英分局秀英派出所打造「枫桥式派出所」



秀英派出所所长周嘉伟认真听取辖区热心群众的建议



在秀英派出所民警调解下,一起纠纷双方当事人握手言和

初秋的海南,天气还有些热。

9月21日,海口市公安局秀英分局秀英派出所里一派繁忙,副所长李祥、民警赵伟国一如往常分析着近期的发案情况。一旦某种类型的案件出现3次以上,他立刻警觉起来,“我们会进行判断,分析这是不是一种苗头型案件,一旦形成苗头,我们警方立刻要做出应对措施,把苗头在基层化解掉。”

这是秀英派出所最平常不过的一天。就在李祥和赵伟国工作的同时,该所其他社区民警是在商场楼下、或是在小卖部前和街坊唠嗑,了解每一件社区小事的来龙去脉;户政窗口民警随时接待群众,有时为了核实办事群众的身份信息,他们要往返所里好几趟……

辖区总面积14.5平方公里,只有18名民警、20名辅警,却管好了辖区10多万人口,秀英派出所正在建设“枫桥式公安派出所”过程中不断探索,在“枫桥经验”基础上形成了独特的海口实践。

通过“三级联调”实现矛盾调处“高效能”、警医携手筑牢平安医院“防护网”、民生警务谱写群众平安“幸福曲”等创新举措,秀英派出所向辖区人民群众交出一份满意答卷:2021年8月至今,共调解纠纷685件,矛盾纠纷化解成功率超97.37%。

“三级联调”实现矛盾调处“高效能”

“蔡警官,你来啦!”9月24日上午7点半,警用巡逻车刚驶入秀英区书场村,迎面走来的居民热情地与秀英派出所社区民警蔡俊翔打起了招呼。在书场村,大家都认识这位擅长调解的民警。

书场村地处城乡接合部,是典型的“城中村”。目前,书场村有常住人口4400余人,暂住人口达1.4万多人,出租屋1029间。流动人口多且人员结构复杂,曾成为书场村治安管理工作关注的焦点。

蔡俊翔每天要思考的头等大事,就是如何坚持做到“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”。

“有纠纷找蔡警官。”是书场村调处邻里矛盾以及各类纠纷的口头禅,已成为当地居民的共识。

3月26日,书场村发生一起矛盾纠纷案件,事因一名男子在书场村一宾馆内意外过世。后因赔偿问题,男子家属与入住的宾馆产生矛盾纠纷并报警。接到警情后,民警通过认真综合排查看,排除了刑事案件,但对于意外事件死者家属仍无法平息情绪。秀英派出所启动政府、派出所、司法所三级联调模式,组成调解专班,充分调查了解情况,做好安抚死者家属的工作,并讲解法律知识,如果不认可意外的情况,可以依法走法律诉讼程序。在调解专班的主持下,该男子家属向蔡俊翔表达了想法:“多亏你们劝说,对意外的情况我愿意接受和解。”这起因意外事件引起的矛盾纠纷案在秀英派出所“三级联调”下成功化解。

“以前村里人有了矛盾纠纷,经常导致小问题演变成大矛盾,现在有了矛盾就可以及时找民警、社区的同志来调解,很多小矛盾、小问题都能在第一时间解决。”书场村居民林阿姨说。

像这样联调成功的案例还有很多。秀英派出所创新“三级联调”模式,联合居委会、律师和行业主管部门共同开展矛盾纠纷排查化解工作。

“三级联调”调出邻里和谐“一家亲”。将矛盾纠纷消除在萌芽、化解在基层,是“枫桥经验”成功的法宝。

“矛盾纠纷化解不是公安一家‘独唱’,部门联动才能形成共治合力,高效化解矛盾。”该所所长周嘉伟说。

为了让“专业的人做专业的事”,秀英派出所与辖区的2个村委会和4个居委会连接在一起,主动吸纳社区工作人员、志愿者、法律工作者加入联调,建立前端矛盾纠纷排查化解联动平台,织密一张排查网。

“除专业职能部门外,我们还积极探索志愿者共治模式,延伸矛盾纠纷收集触角,充实矛盾纠纷化解队伍。”周嘉伟说。

志愿服务队员马传奋是一名律师。近日,他在民警的组织下参与一起劳资纠纷调解,群众说事、部门说理、律师说法,成功帮助双方当事人消除分歧,协商达成一致。“作为一名党员志愿者,能够发挥个人专长,为社会贡献力量,感觉十分自豪。”马传奋说。

今年以来,依托“三级联调模式”,书场村警务室化解矛盾纠纷88个。

警医携手筑牢平安医院“防护网”

9月21日上午8点,海南省某三甲医院人潮涌动,秀英派出所民警辅警们穿行在人流中,默默守护一方平安。

民警冯定坤步履匆匆,作为秀英派出所驻医院民警,刚在医院门诊大厅进行防诈骗宣传后,便马不停蹄前去检查病患及家属所用交通工具是否安全停放。“由于看病急,不少人会将钥匙插在电动自行车车上忘记取下,这有可能给不法分子可乘之机。”冯定坤说。

因为该医院是省直属的综合性三甲甲等医院,医院日均人员流动量大。

为维护好医院治安秩序,净化医院就医环境,秀英派出所积极探索新时代“枫桥经验”在医疗机构的实践,通过推进医院智慧安防体系,实现院内警务室与保卫部门快速联动,第一时间介入处置医患纠纷等,防止事态发展恶化。

不久前,该医院发生了一起因医疗事事故引起的家属闹事的事件。经了解,患者因胸闷入院治疗,两天后因意外过世。患者家属对医院的治疗方案存在异议,并要求医院方提供相关的治疗材料以及视频资料。一时间家属情绪激动,到医院要求医院解决患者家属的诉求。

接到警情后,派出所组织了所里精干警力以及医院保安人员对患者家属进行了法律宣传以及心理疏导,告知要依法维权不能破坏公共秩序,确保医疗机构公共秩序的正常开展。同时,为进一步有效调解纠纷,避免矛盾升级,民警还专门协调该院、省医调委与患者家属调解会,依法依规妥善解决了患者家属的合理诉求,患者家属最终与医院方达成调解意向。在秀英派出所民警的协调下,及时平息了这起可能引发的医闹事件。

冯定坤说:“患者家属大都是有诉求的,一般不会无理取闹,他们希望医院重视,希望有人来管,只要站在他们的立场,耐心给他们做工作,让他们知道你是为他们服务的,取得他们的信任,工作就比较容易做通了。”处理多年的医患纠纷,冯定坤已然很有经验。

除了处理激烈的医患矛盾,冯定坤还处理琐碎的小事。当天,一位女士前来求助,称她女儿的手机在医院掉了,民警领着她去监控室看视频找找看。“作为驻院民警,维护医院治安秩序,为医护人员、病患提供安全放心的工作、就医环境,是我应尽的责任。”民警说。像这种财物丢失、老人小孩走失等,他已经处理了千余起。他总会及时受理患者家属的报警求助,尽最大努力为群众排忧解难。

“调解医患纠纷,维护医院周边治安秩序、协助医疗救治,都是驻医院民警的日常工作。”周嘉伟介绍,警医联合医院保安24小时值守和巡逻,对营造医院正常的就医环境起到了积极的作用。

2022年至今,冯定坤成功调处医患纠纷14起,调处率100%,实现了“矛盾不上交”。

民生警务谱写群众平安“幸福曲”

7月26日,辖区居民颜女士脸上洋溢着笑容,手里拎着亲手制作的夏日消暑饮料,顶着炎炎烈日,不辞辛苦来到秀英派出所,只为当面向民警道一声感谢。

原来,7月16日,颜女士匆匆来到秀英派出所帮孩子办理报考大学提前批的政审业务,因政审需提交材料时间紧迫,如不按时提交材料会影响孩子报考资格。民警在安抚颜女士的同时,加班加点、快速规范为其当日办结,颜女士的孩子及时提交了政审材料。

“当时我来派出所求助时,心里还是比较忐忑的,但让我没想到的是,当时值班民警不仅耐心地跟我了解情况,还不停地安慰我让我不要担心。最让我满意的是派出所工作人员的态度,让人感觉暖暖的,很开心。”说到这里,颜女士再次对现场民警竖起了大拇指。

其实,类似颜女士这一幕,时常会在派出所出现。辖区群众有的是感谢调解矛盾,有的是感谢失物被找回。

自2021年获评省级“枫桥式公安派出所”以来,秀英派出所始终坚持以人民为中心,不断坚持和发展新时代“枫桥经验”,率先在推行“一门通办”业务的基础上推进“全省通办”业务,最大程度确保辖区群众“进一扇门,办所有事”,不断切实践行“民生警务”,以扎实的作风、务实的举措,切实把百姓的事放在心上、落在行动中。

今年8月,户籍民警张玉彪经过走访,发现八十多岁的林大爷身份证遗失已久。考虑到老人家买药看病出行,没有身份证不便利,张玉彪带着设备上门,为林大爷采集了人像及信息,并积极与上级公安机关沟通,顺利完成身份证制作,证件一到位,就立马送到了林大爷手中。

“电视上的好服务原来现实中就有,你们是真心为老百姓排忧解难!”林大爷竖起了大拇指。

派出所推出“错时服务”“延时服务”,开辟绿色通道、特事特办通道及预约服务,将服务电话公布,确保群众有需要的时候立即办理,实现了服务“不打烊”。

同时,社区警务前移,主要通过“三进”工作机制,打通服务的最后一公里。以法治进校园、宣传进社区、服务进家庭为渠道,依托“百万警进千万家”“防电信诈骗”等专项,到学校、社区、家庭开展法治宣传,排查矛盾解决困难,守护群众沉浸式服务。

“从源头上下功夫,实现矛盾不上交;向创新要动力,确保平安不出事;踏实为群众办实事,做到服务不缺位。”周嘉伟阐述了创建“枫桥式公安派出所”的做法,“只有这样,我们才能发动群众、依靠群众、警民携手做好公安工作,提升基层治理能力,推动‘枫桥经验’落地生根、开花结果”。

为民服务无止境,秀英派出所民警辅警全力行新时代“枫桥经验”,不断书写爱民、为民、护民的暖心“答卷”。

(黄宗方 符令熹)



秀英派出所开展普法教育宣传活动,民警走访社区护一方平安