

枫桥经验

在海南

化解“一线矛盾” 做好“一线服务”

琼海市公安局博鳌派出所创新“1346”工作法推进社会治理

■本报记者 杨晓晖

“多亏了社区民警的调解,不然我们两家人的矛盾纠纷不知何时才能结束。”近日,琼海市公安局博鳌派出所社区民警符悦振来到北面村村民郭某海的家中回访时,郭某海对民警忍不住一番夸赞。

原来,郭某海与邻居郭某琼两家人因土地矛盾,多次发生争吵。社区民警在走访过程中了解情况后,主动配合村干部参与调解工作,并帮忙收集资料,依法达成土地确权协议,成功将这起长达1年的矛盾纠纷成功化解。这是博鳌派出所立足社区警务,创新“1346”工作法,守护辖区平安的具体写照。

调解“小矛盾” 杜绝“大问题”

由于矛盾纠纷调解一直是基层公安机关众多工作中的焦点和难点,博鳌派出所根据辖区实际情况,自今年1月起,创新推出“1346”工作法,科学划分警务区,设置警务室,将警力下沉、警务前移。

何为“1346”工作法? 琼海市公安局博鳌派出所所长文碧松向记者介绍,“1”指的是“一线”,即深入社区了解“一线情况”,积极化解“一线矛盾”,切实解决“一线问题”,努力做好“一线服务”;“3”是指“三全”,即服务时间全天候、服务内容全方位、服务对象全覆盖;“4”是指开展安全宣传、调解矛盾纠纷、组织安全防范、收集情报信息“四项举措”;“6”指的是“六必到”,即社区志愿服务必到、居民困难求助必到、社区发生突发事件必到、邻里矛盾纠纷必到、发现安全隐患必到、日常巡逻防范必到。

今年10月,两名村民因铁皮摆放位置产生纠纷。村民陈某强向民警反映,邻居陈某东占用他家土地,摆放大量铁皮,严重影响了其家人出行。了解情况后,博鳌派出所民警、辅警及时深入一线,到达现场,并联合村委会干部等人,耐心地安抚双方情绪。

“这都是小事,换个位置堆放铁皮,不就解决了吗? 没必要为了这点小事伤了和气,对吧?”在调解现场,经过派出所民警、辅警一番合情合理、不偏不倚地

劝解,第二天,两家人各退一步,最终握手言和。

据统计,自今年推出“1346”工作法以来,博鳌派出所成功化解各类矛盾纠纷210余起,化解率97%。

破“小案子” 护“大平安”

博鳌亚洲论坛永久会址就在博鳌派出所辖区,每年各国政要及各类商业精英都云集此地,举行大型活动150余场,游客量约45万人,流动人口高峰时达4万余人。

面对辖区治安因素的复杂化、多元化,博鳌派出所以“1346”工作法为核心,不仅成功化解了一个又一个矛盾纠纷,还解决了一个又一个治安难题。

今年8月,博鳌镇一村民报警,称家中槟榔被盜。博鳌派出所民警正在调查时,又陆续接到槟榔被盜的警情。

随后,该所民警将近期多起槟榔被盜案串联起来,并案分析,发现作案时间均发生在夜里,且作案手法熟练。民警分析,极大可能是团伙作案。经连夜侦查,该所迅速破获槟榔系列盜窃案件,成功抓获5名盜窃槟榔违法行为人。

为了加强治安管理力度,该所社区民警组织各村委会干部成立村民联防队,全天候不定地开展巡逻。对于村里无人问津、不起眼的边缘角落,民警组织联防队员采取徒步巡检与车辆巡检相结合的方式,确保巡

逻工作无死角、全覆盖。

“小案价值虽小,但是不侦不破,很可能转化为恶性案件;小案破了,损失挽回了,群众才能切实感受到公安机关执法为民的初衷。”文碧松说。

化解“最小事” 维护“大和谐”

“派出所民警也是生活在社区的一分子,只有彻底融入,才能真正了解群众需求,获得群众信任。”谈到社区警务工作时,社区民警李泽云颇有感触。

11月7日,北山村委会的村民黄某怀疑自己饲养的鸭子被邻居赶回家饲养,双方发生纠纷。接警后,该所民警迅速赶往现场。

民警经了解得知,由于黄某记不清自家鸭子的具体数量,加上台风“潭美”的影响,导致一部分鸭子丢失,便误认为是邻居将其鸭子赶回家饲养。

“如果长期喂养,鸭子会出现认主的情况。”民警向北山村委会干部、黄某等人建议,将鸭子从棚子里放出来,鸭子跟着谁,那就是谁的。

对于这个建议,在场人员都表示认可。随后,在北山村委会干部等人的配合下,双方一致将鸭子从棚子里放出来。两家人各自厘清鸭子的数量后,对调解结果纷纷表示满意。

“基层派出所少有雷霆出击的大案,也没有轰轰烈烈的破案故事。”文碧松告诉记者,基层派出所所有的是纷繁复杂、各色各样的小情小事,只有及时处理好化解好,才能维护社会的和谐与稳定,确保群众安居乐业。

记者起基层

“阿公您好! 这是更换后的新户口本,我们给您送过来了。”近日,东方市公安局八所派出所副所长陈礼辉带领民警,背上背包,走进八所镇居龙村村民符要贵家中,将崭新的户口本送到其手中。



八所派出所民警上门服务,为群众提供便利。(警方供图)

延伸“背篋警务” 打造“百姓窗口”

今年79岁的符阿公是一位独居老人。驻村干部到其家走访时,发现老人的户口本破旧且破损,已多年未更换,就主动帮助老人报送到八所派出所。仅一天时间,八所派出所户籍民警就把符阿公证件换好了。

“谢谢你们!”拿到新的户口本,符阿公满脸笑意,一个劲地道谢。

送证上门是东方警方开展“背篋警务”模式的一个缩影,该模式也是东方警方践行“枫桥经验”的有力举措。

民警的背篋里都有啥? 11月15日,记者了解到,民警的一个小小背篋,装的是群众新办的户口本、身份证,还有民警进村入户宣传的反电信诈骗手册、安全教育册子……

“阿婆! 新的户口本换好了,我们给您送来,要保管好啊。”在居龙村委会,陈礼辉等人从符阿公家出来后,又走进了68岁的陈阿婆家。将户口本递给陈阿婆后,民警又拿出反电信诈骗手册,和陈阿婆聊起预防电信网络诈骗的方法,叮嘱老人独自在家时,不要接陌生电话,时刻保持警惕。

“放心,我不会乱点的,有事就找村委会,找你们。”陈阿婆听了民警的叮嘱,感动地握住民警的手久久不放。

从送证上门到送安全宣传上门,东方警方“背篋警务”模式不断延伸。近年来,八所派出所还推出“代办服务、预约服务、延时服务、上门服务、线上咨询”等特色服务,让服务窗口下沉基层,实现服务群众全天候、零距离,打造真正的“百姓窗口”。

陈礼辉说,去年以来,八所派出所共为群众办理各类户籍业务2100余次,接受群众“线下+线上”咨询1870余次,实行电话、微信预约,延时、上门服务群众450人次,多次为孤寡老人、行动不便人群送证上门,打通了服务群众的“最后一公里”。

提高见警率,为民解纠纷

“背篋警务”模式的升级完善,还体现在推进辖区长治久安、为民化解纠纷等方面。八所派出所下辖解放社区、友谊社区和永安社区,以及八所、居龙两个村居,辖区面

近日,海南最大单体购物中心龙湖天街开业。作为海口的“新晋顶流”,这里的食品安全问题也成为市民最为关注的民生问题之一。

为充分发挥“透明执法”效能,提高公众的参与度和监督意识,11月15日,海口市市场监督管理局龙华分局邀请人大代表、政协委员和新闻媒体,对龙湖天街外卖餐饮、网红餐厅开展食品安全突击检查。

一餐厅后厨管理不到位

“这是《餐饮服务食品安全监督检查要点表》,大家可以根据表上的检查项目和内容进行检查,并根据检查结果如实填写是否符合要求。”当天上午10时许,在龙湖天街一家外卖好评量较多的餐饮店内,海口市市场监督管理局龙华分局执法人员向人大代表、政协委员、媒体记者等人发放了《餐饮服务食品安全监督检查要点表》。

记者注意到,表格内容包含了信息公示、从业人员健康管理、厨房环境卫生、食品加工操作等9大类检查项目。

拿到检查表后,检查工作随即开始,检查人员随机抽取了一名餐厅的服务员,要求其出示健康证。“我们要求企业对所有从业人员建立健康管理档案,直接接触入口食品的从业人员必须持有有效的健康证件,才能上岗作业。”海口市市场监督管理局龙华分局执法人员介绍,通过随机抽查的方式,可以提高检查的工作效率。

在对餐厅的食品经营许可证、从业人员健康证等进行检查后,检查人员佩戴口罩、一次性帽子,进入餐厅后厨进行检查。

积12平方公里,有常住人口15692户50617人,流动人口10658人。其中,居龙村委会人员流动密集,往来人口较多。

早些年,居龙村一度出现盗窃案件,许多电动自行车电池被盜,村委会也曾为此苦恼。但从去年开始,“背篋警务”覆盖居龙村后,经常有民警背着背包进村入户送证,开展安全教育宣传,盗窃现象也随之减少。

“村里常有警察来往,小偷小摸的行为少了,大伙心里头高兴。”居龙村党支部书记陈新祥说,村子见警率高了,村子治安也就好了,而且民警们还能及时为村民调解纠纷,大家很安心。

陈新祥介绍,村里曾有几名村民因对父母遗留土地的分割存在异议,兄弟之间关系日渐疏远,多次发生争吵等行为。村委会上门调解过,但未能取得最好效果。“背篋警务”进村后,陈礼辉等民警了解到这起纠纷,多次利用多元化联合调解机制,与村“两委”干部携手,联系镇政府等多部门参与调处,最终让这起长达17年的纠纷得到圆满化解。

进村就地办公,让群众少跑路

“村里新增人口多少了,办完入户手续没有? 还有没有村民要申请办理身份业务?”在居龙村委会办公室,陈礼辉认真向村“两委”干部了解村子发展情况。

陈礼辉是派出所副所长,同时也是居龙村党支部书记。言谈间,陈礼辉从背包里掏出公安便携笔记本电脑放在桌上,围绕“一标三实”(标准地址、实有人口、实有房屋、实有单位)等工作准备就地办公。

“上次有民警进村,我们都现场申请了,相信很快就办好了。”陈新祥感叹说,民警进村入户,把服务送到家门口,零距离解决群众的难题,这一系列善举让群众感到暖心。

陈礼辉告诉记者,当前,东方警方将原有“背篋警务包”升级为“智慧背篋警务包”,新增了用公安便携笔记本电脑上门为老、弱、病、残困难群众办理身份证业务等服务,最大限度地让群众少跑路、少等一分钟、少排一次队,进一步充实了“智慧背篋”的功能和价值。

记者了解到,今年以来,八所派出所不断推进“背篋警务”模式与各项联动机制相结合,化解群众矛盾纠纷162起,打击处理各类违法犯罪嫌疑人116人次,实现辖区刑事案件、行政案件发案率同比下降。

“八所派出所下一步将持续深化推进‘背篋警务’模式,做到民警每周至少三天进村入户,提高辖区的见警率,解决辖区热点难点问题,零距离做好辖区群众‘守护人’。”陈礼辉介绍说。

新枫吹拂古盐田

儋州新英湾海岸派出所屯警旅游景点为游客排忧解难

■本报记者 许光伟 马宏新 通讯员 范耀文

“这么多警察在景区巡逻,来海南旅游的我们很安心,满满的安全感!”11月16日上午,到洋浦千年古盐田景区旅游的黎女士看到在景区内巡逻的民警、辅警时,由衷地说。

依托“专业+机制+大数据”打造“旅游警务”

随着冬天不断临近,千年古盐田景区逐渐迎来游客高峰,景区的治安管理也迎来了新的挑战。儋州市公安局洋浦分局新英湾海岸派出所落实主防责任,突出源头防范,联合盐工加强景区巡逻频次和古盐田保护宣传力度,切实履行好防景区发案、防安全事故、防矛盾纠纷等职责,全力打造“出事少、治安好、服务优、游客满意”的平安景区。

当天,记者跟随民警吴威龙的步伐进入千年古盐田景区,人声鼎沸,映入眼帘的是那一道道阡陌纵横的古盐田,还有错落有致、形状各异的古盐槽,游客在民警、辅警的默默守护下尽情享受美景。

“谢谢你们,不仅帮我找回丢失的手提包,还给我邮寄了过来。”近日,家住贵州贵阳的宋女士专门给新英湾海岸派出所打来电话表示感谢。

记者了解到,几天前,新英湾海岸派出所接到宋女士求助电话,称其在游玩时不慎将手提包落在千年古盐田景区,里面有很多珍贵物品,但她已经在回贵阳的路上,希望民警能够帮忙找回。执勤民警吴威龙立即启用无人机巡查锁定相关区域,同时调取景区视频监控细致排查,很快帮宋女士找回手提包并邮寄给她。

今年以来,新英湾海岸派出所依托“专业+机制+大数据”新型警务运行模式,通过视频资源整合、信息数据汇聚、警务手段集合,应用“无人机监控+视频巡查+警力驻守”相结合的模式,持续加强对景区治安的巡逻防控和重点区域的隐患排查

查,对人流、车流数据进行精准研判,有效预防和应对各类风险隐患,同时加大视频监控、“一键报警”系统安装覆盖,让“旅游警务”更具实战效能。

屯警旅游景点,为游客排忧解难

记者了解到,新英湾海岸派出所作为承担着洋浦核心景区治安管理工作的派出所,热情服务来自全国各地的游客,坚持屯警于旅游景点,进一步加强景区的巡逻值守,切实提高见警率,有效提升群众安全感。

新英湾海岸派出所积极践行新时代“枫桥经验”,充分利用便民服务站、警民联络室及时受理报警,立足“派出所主防”职能定位,化解涉旅矛盾纠纷,第一时间为游客提供帮助,近距离服务游客,为游客排忧解难。

在旅游景点区域设置宣传栏、发放反诈骗手册和防溺水宣传单页、现场为群众答疑解惑……群众在哪里,安全宣防就在哪里。民警在游客集中的时间段积极开展反诈、防火宣传,现场发放宣传册,并结合典型案例开展警示教育,进一步增进群众对反诈知识的了解,增强了群众的反诈意识,将反诈、安全防范等元素融入出游体验中,深化景区平安建设,在提高游客安全意识的同时,有力确保了景点的平安。

新英湾海岸派出所所长陈进介绍,随着景区游客流动量不断增多,该所坚持24小时不间断开展巡逻防控,以“走进景区、走近游客”的高效快处服务为目标,努力打造服务优质、游客满意的旅游景区新模式,让高效服务成为千年古盐田最靓丽名片。

「背篋警务」再升级 让群众少跑路

■本报记者 董林

东方八所派出所民警进村办公

「沉浸式」体验食品安全监督检查

■本报记者 杨晓晖

记者化身「食品安全检查员」突击检查网红餐厅