

新时代“枫桥经验”的拱墅实践

“办身份证,大家都去长庆派出所办理!服务态度没得说,能不能送它上热搜啊……”最近,“00后”姑娘小欢在朋友圈为长庆派出所点赞,“杭州的派出所蜀黍们太贴心了。”

实际上,在社交网络平台,类似的网友点赞与推介已让长庆派出所成为“网红”派出所:“户籍小姐姐超级好,拍到满意为止”“长庆派出所yyds,我拍了3次,后面实在不好意思再重拍啦!”

“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”,这是新时代“枫桥经验”的应有之义。

今年是毛泽东同志批示学习推广“枫桥经验”60周年暨习近平总书记指示坚持和发展“枫桥经验”20周年。“枫桥经验”在基层治理不断发展创新的今天,历久弥新。打开基层治理“新天地”、不断提升人民群众的幸福感和获得感,拱墅公安在“变”与“不变”中走出特色发展之路,诠释了“枫桥经验”新的时代内涵。

本版供稿 陈子凌



延伸平安触角 让“群防群治”遍地开花

警力有限,民力无穷。传承和发扬新时代“枫桥经验”,要做好群防群治这篇文章,推动警民融合,实现“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”。

在拱墅,有一群人被亲切地称为“武林大妈”。虽然称不上“十八般武艺样样精通”,但是这群“大妈”也有着自己独到的“绝学”。从2016年武林派出所辖区最初的18位拾捡垃圾、疏导交通的“大妈”志愿者,到如今发展成15.8万名成员的“志愿宇宙”,“武林大妈”们早已突破性别、年龄、地域的限制,服务内容覆盖了日常生活、文明劝导、抢险救灾等方面,已成为参与基层治理的重要力量,是全区、全市乃至全省义警、志愿服务的金字招牌。

今年8月,在护航亚运前哨期间,武林街道辖区开展燃气自查工作。在“E治武林”小程序下发任务后不久,8月25日中午,“武林大妈”队员马上反馈信息:近期每天中午在武林路133号有务工人员聚集。“武林大妈”走访后发现有一无证餐饮店内有五六个煤气瓶,可能存在安全隐患。武林街道社会治理工作站一键联动警务室民警、消防、工商所、行政执法、社区等多部门开展联合检查整治,在该店内查获6个煤气瓶。工作人员了解得知,餐饮店为正常经营,但鉴于燃气公司对每个用户使用的煤气瓶数量设限,店主让邻居朋友都申请了煤气瓶。工作站工

作人员马上联系燃气公司现场收回4个煤气瓶,后工商部门依规处置,成功“扫患”。

在长庆,还有一支基层社会治理的生力军,那就是由6个社区77个楼道党支部共计2500余名党员组成的“长庆好人”红色义警服务队。新华路上集体抬车救人、六克巷众人扑灭汽车火情、东清巷众人“拉布”救人……他们的一次次挺身而出,成了辖区老百姓津津乐道的平民英雄故事,也是“平安长庆”最坚实的臂膀。

来自群众、根植群众、服务群众。近年来,区公安分局不断强化义警队伍建设,目前已建成义警队伍265支,注册义警人数92958名,持续挖掘义警队伍亮点特色,打造出“武林大妈”“红巷义警”“长庆好人”“蓝喜鹊”“和事佬”等一批具有影响力的义警品牌。其中,获评治安荣誉奖章70名,见义勇为积极分子13名,“武林大妈”已发展成为全国知名的义警金字招牌,“红巷义警”入选全省新时代“枫桥经验”与平安建设创新案例。

此外,各派出所依托警务支点和社区党群服务中心等资源,建成社区警校147所,延伸平安创建触角,进一步营造出基层治理共建共治共享的浓厚氛围。



上塘派出所民警在为中小学生科普反诈知识



“武林大妈”队员走街串巷排查安全隐患



警源治理、警网协同 打造基层治理新样板

深化警源治理,是坚持和发展新时代“枫桥经验”的题中之义,是推动矛盾纠纷事前预防源头化解的重要抓手。

今年以来,区公安分局潮鸣派出所立足“党建联盟多方联动”,深化“警网协同”理念,推出了“板凳夜话”矛盾纠纷警情源头预防机制,组建了社区党员、义警党员、党员志愿者以及职能部门(综合执法、妇联等)、企业(律师事务所、银行等)在内的“一条板凳”夜话团队,通过让群众坐在一条板凳上,了解群众诉求,将矛盾纠纷预防在前期,为民排忧解难。

潮鸣派出所辖区东园公园及凤起立交桥附近广场舞带来的噪音问题,曾是块“难啃的硬骨头”。因广场舞的场地处在两区交界处,多支队伍因大功率音响音量高,常引发居民投诉。

针对这一问题,潮鸣派出所民警在夜间联动综合执法等部

门,到广场舞队伍中与老人聊聊天,更进一步了解实质问题,再把几支队伍的组织者请到派出所共商解决方案。派出所每天早上安排专职人员现场监督、控制音量,副所长金天红多次组织广场舞负责人、投诉群众进行沟通协商,继10月24日多次协商后,10月30日再次组织双方协商。经过一上午的沟通,最终双方达成合意:将公共场地网格化,划分几块互不干扰的娱乐区域,并商定好音量分贝上限以及停止在重大考试期间的活动。

康桥街道的吴大妈至今仍记得,一个月前康桥派出所反诈专员和银行工作人员帮忙保住自己9万元投资款的经历。11月14日,吴大妈带着现金到某银行网点转账汇款,银行工作人员得知她是经陌生人介绍下载了投资理财App,遂当场联系派出所反诈专员,最终保住了其养老钱。

这也是区公安分局探索“警网协同”新模式的缩影。作为流动人口远多于户籍人口的城郊地区派出所,治安生态复杂,为此康桥派出所致力打造“桥”警务,实

现“信息联通、镇街联动、警民联心”,形成基层社会治理共同体。

为了守牢辖区群众的钱袋子,在分局开展全域“枫桥式单位”创建工作的契机下,康桥派出所联合辖区各银行建立“警银联动”工作机制,实现信息精准预警,通过定期会商、相互交流,不断提高群众防诈意识及能力,从而有效遏制各类诈骗案件的发生。

如今,拱墅还打造出区县、镇街、村社三级矛盾纠纷调解中心,建立“首席调解员”制度,整合镇街、村社矛盾纠纷化解队伍,通过设立“共享法庭”“解纷码”等,推动党政部门、行业协会、法律工作者、基层党组织等各方协作,进一步实现矛盾纠纷吸附在当地、化解在基层、解决在萌芽状态。

如半山派出所辖区,以“民呼我为、民忧我解”为出发点,着力构建政府、社会组织和个人为主体的多元化治理街域共同体。其中,以公安英模名字命名的“田安乐警务室”,今年以来,联动杭钢北苑社区共接收到流转警情49起,成功化解49起,化解率达到100%。



长庆派出所户籍窗口,民警在受理相关业务



解放警务理念 全心全意提升公安服务水平

是,陆春妹就当起了她的专属“外卖员”。这份“兼职”需要极大的恒心和耐心,这也是陆春妹能在看似单调的户籍业务上干出名堂的原因。

长庆派出所综合服务大厅,不仅能办理户籍事宜,还能办理出入境业务,因而周边群众也常常光顾,“生意”热火朝天。

从最初在户籍窗口放置老花镜、针线包、急救箱、饮用水和小糖果,为等候群众提供桌凳,到后来拍摄二代身份证时设置的梳妆台,增加的小发卡、小皮筋、眼镜框架、隐形眼镜护理盒及护理液、深色西服衬衫、充电宝等,种种小细节无一不体现着民辅警们解放警务理念,提升服务水平的探索。

不仅如此,大伙儿还关注到了特殊人群的业务需求,把门前阶梯改成了坡道,还研究制作了盲文版办事指南,请来特殊教育老师专门学习手语,并且与社区民警联手开通特殊困难人群的

VIP绿色通道。

因此,综合服务大厅民辅警们也被群众亲切称为“红巷丽警”。耳濡目染女性细腻的工作手法,不少男民警、辅警办业务也变得“感性”起来。

想拍证件照?来。不知道怎么拍?教你。不懂光影?我懂。不好看?别难为情,拍到满意为止!

“现在不管年轻人还是老年人,大家对证件照质量都有要求。谁都想美一点、帅一点,很正常啊!”陆春妹说,“我们怀着服务的心,尽量满足大家,毕竟证件照要跟你很长时间的。”

也难怪,派出所的服务会被网友们推上社交网络平台。

“尽心竭力办实事,情系百姓解民忧”“热情服务,廉明高效”……一封封表扬信,一面面锦旗,凝聚着一代代“长庆人”的心血与汗水,凝结着每一位拱墅公安民辅警传承、发扬新时代“枫桥经验”,全心全意为人民服务的初心与使命。



小河派出所民警在小河历史街区帮助游客