



## 做优民生警务 让群众幸福“成色”更足



宣传现场

民生无小事，事事连民心。涉及土地、邻里、买卖等矛盾纠纷，看似鸡毛蒜皮，实则影响着基层治理的“安全指数”和家家户户的“幸福指数”。

今年以来，通辽市开鲁县公安局立足辖区实际，聚力“主动警务”，紧盯服务群众全过程，要求民辅警以“脚步丈量民情、眼睛洞察需求、用心感知冷暖”的工作理念，通过三前工作法——“腿再勤一点儿、眼再尖一点儿、心再细一点儿”，真正把警务工作做到“群众家门口”。

### 警务前移 打造民生警务新防线

“警察同志，你上次告诉我要上户口需要的材料都准备齐了……”每逢镇上赶集日，吉日嘎郎吐派出所设置的民生服务咨询台便成了最热闹的“摊位”。所长王立强带领民辅警通过设立“民生服务咨询台”和“民意直通车”，实现户籍业务咨询、矛盾纠纷受理、治安线索征集等多项工作“一窗集成”。

多年前，辖区张阿姨的户口因结婚迁至外地，后来她离了婚，但户口也一直未迁回原籍。近期，她想把户口迁回来，但又不知道需要准备什么材料。赶集时张阿姨来到“民生服务咨询台”，民辅警给她讲解的明明白白，张阿姨顺利办理了手续，困扰她多年的户籍迁移难题得以解决。

截至目前，开鲁县公安局各派出所的“赶集警务”模式，已累计服务群众50余人次，当场解决户籍疑难问题20件，收集社情民意10余条，实现让群众“赶一次集、办多项事”，极大提升了群众的满意度。

### 重心前置 开创平安警务新局面

近日，大榆树派出所驻村干部在工作中发现，有两位农户因在大棚内栽葱选苗问题发生纠纷。随即，协警员将情况反映给了包片民警。民警很快赶到大棚，看到两位农户互不相让、情绪激动，忙将二人分开，先安抚他们的情绪，避免矛盾进一步激化。随后，民警分别与双方当事人进行耐心细致的沟通，倾听他们的诉求。在充分了解事情的来龙去脉后，民警联合村干部从邻里关系的重要性、适用法律等方面入手进行劝解。经过民警和村干部数小时的努力，双方互相谅解，并同意按照民警提出的解决方案办理。

长期以来，开鲁县公安局以创建“枫桥式公安派出所”为契机，不断创新完善与基层社会治理相适应的警务模式，引导多元主体深度融入基层治理和服务，形成“党组织+警务室+在村能人+村民”的常态化联系沟通机制。同时，构建自治管理、法治约束、德治引领“三治融合”的乡村治理体系，不断将基层治理的“活水”引入乡村振兴的“责任田”。

### 法治前导 构建亲民警务新路径

“大爷，您看这条‘购买医疗仪器，疼痛瞬间消失’的短信，明显是夸大宣传……”在开鲁县开鲁镇白塔社区，“巾帼红”志愿服务队的女警们将反诈宣传融入日常服务，这种“现场普法+答疑解惑”的浸润式宣传，有效提升了法律知识的传播效果。

当村里老人用民警传授的“三不口诀”识破骗局时，开鲁县“窗口普法”播撒的法治种子已生根发芽。业务窗口的“顺耳”普法、户籍室的案例警示、调解现场的纠纷剖析，这些浸润日常的法治养分，正通过“亲民警务”的滴灌渗透，沉淀为群众脱口而出的反诈顺口溜，转化为街坊邻里的自主传播，让新时代“枫桥经验”绽放出别样光彩。

正如群众在“开鲁县24小时警局”留言里所说的：“村头闪烁的警灯就是平安的底色。”

(张佳良)

## 践行“枫桥经验” 激活基层治理动能



调解现场

“喂，是社区民警吗？楼上邻居家漏水把我家墙和家具都泡了，商量了几次楼上邻居也不愿负责……”“您先消消气，远亲不如近邻，没有解不开的结，我们坐下来一起想办法。”放下电话，鄂尔多斯市东胜区园丁社区警务室民警刘宁立即和社区工作人员将纠纷双方约到调解室。了解情况后，民警分别和双方进行了交流，耐心安抚劝慰，引导双方当事人换位思考。最终，王某同意对楼下杨某房屋受损区域进行维修，并当场支付了维修费，这起纠纷得到圆满解决。

鄂尔多斯市公安局东胜分局始终坚持和发展新时代“枫桥经验”，积极发挥基层派出所职能优势，结合接处警、巡逻防范、社区走访、服务群众等工作，持续完善矛盾纠纷源头预防、排查预警、多元化解机制，以落实矛盾纠纷化解闭环机制为抓手，推动基层治理从被动应对向主动预防、从单一处置向全周期管理转变。今年以来，累计化解各类矛盾纠纷2237起，调解成功率98.6%，群众满意度达99.2%，为辖区平安建设注入新动能。

“警察同志，你们给评评理……”近日，东胜公安分局天骄路派出所社区民警韩文龙和辅警刘汉瑜在走访时遇到群众求助。

经了解，因一户居民安装的防盗门影响到邻居出入，两家为此事多次发生争吵。查明情况后，民辅警立即召集“物业议事会”，联合街道、社区、物业多方联动，分别对两家人进行劝导。最终，在多方

合力调解下，双方握手言和。今年以来，该派出所辖区纠纷警情数同比下降21.15%，其中邻里纠纷警情数同比下降33.24%。

为破解亲子关系引发家庭矛盾纠纷这一社会治理难题，东胜公安分局工业街派出所积极探索“党建干预+跟踪调解”新模式，将心理疏导、亲子互动融入到矛盾纠纷化解全过程，积极开展亲子活动。活动场地布置得温馨舒适，墙上贴满了鼓励的话语和正能量海报。当孩子们踏入这个充满关爱的空间时，紧张、抵触的情绪便会逐渐消散。同时，心理咨询师通过小游戏，了解亲子关系现状，心理辅导老师和民警针对发现的问题“对症下药”。刚开始，孩子们都有些羞涩，发言时也是吞吞吐吐，家长们也出现了不愿配合的情况。但在民警和心理咨询老师不断鼓励下，孩子们逐渐打开心扉，家长们也畅所欲言，脸上露出了久违的笑容。通过这样的互动，有效促进了家长和孩子之间的情感沟通，亲子关系趋向和谐。

今年以来，工业街派出所已针对5个家庭开展了专项团建活动4场，联动家庭、学校、社区化解相关纠纷21起，调解成功率95%，亲子关系修复满意度达98%，推动基层治理从“解矛盾”向“护成长”深化。下一步，东胜公安分局将持续以民生警务为载体，深化构建“预防—化解—巩固—提升”基层治理新生态，为新时代平安建设提供新样板。

(魏汉中)



调解现场