

警务微信有1800名好友,25个微信群 她是群众随时能找到的“身边人”

在通川区朝阳派出所辖区,90后社区民警刘燕,像一只勤谨的燕子,每日穿梭在街巷楼栋间。从初来时居民口中客气的刘警官,到如今脱口而出的小刘,称呼转变的背后,是这只燕子日复一日用温暖燕语沟通民情、用坚实脚步丈量责任的真诚付出与不懈努力。



刘燕给过往群众发放宣传手册。

巴渠警事

用耐心、细心、真心 为钥匙解群众心结

社区民警的工作中,矛盾纠纷调解是“必修课”。家长里短的摩擦、邻里之间的隔阂,若处理不当,小矛盾可能埋下大隐患。刘燕深知这一点,因而以“耐心、细心、真心”为钥匙,打开群众心结。

辖区居民罗先生曾多次来电投诉,楼上住户黄先生家发出的生活噪音严重影响其正常休息。接到投诉后,刘燕先通过电话沟通摸清双方诉求,再上门走访核实情况。起初,罗先生和黄先生抵触情绪强烈,互不相让。刘燕先与两人分别交谈,缓解他们的对立情绪,再次组织双方见面调解。

在刘燕的引导下,罗先生和黄先生终于心平气和地开始交流,了解到对方的实际情况后,都表示愿意退一步,矛盾就此化解。随后,罗先生还特意通过12345政务服务热线,表达对刘燕的感谢。

刘燕记忆中,一桩婚姻纠纷格外令人揪心。辖区居民李某与丈夫黄某结婚多年,育有两子。但长期的夫妻不和,让痛苦不堪的李某多次轻生,幸被及时救回。刘燕主动介入,与通川区人民法院的法官一同庭外协调。从家庭财产分割到子女抚养权归属,刘燕耐心倾听双方诉求,反复沟通协商,黄

某最终同意在离婚协议书上签字,协议当场生效。离婚后,李某跟随母亲离开达州,开启新的生活。

为更高效地化解矛盾,朝阳派出所成立“燕妹调解工作室”,刘燕是工作室的核心力量。她将调解经验总结提炼,用群众听得懂的语言、接受得了的方式,把矛盾化解在萌芽状态,让“有事找燕妹”成为辖区居民的共识。

线上+线下 群众随时能找到她

“社区民警接触最多的就是群众,他们找我们反映问题、寻求帮助,都是对我们的信任和考验。”这是刘燕常挂在嘴边的话。她始终坚信,对待群众要有真心、有爱心,多想想群众的难处,实实在在地磨嘴、跑腿才是解决问题的捷径。

日前,刘燕在入户走访中,了解到辖区居民廖阿姨儿子王某是聋哑人,儿媳生下女儿后便返回外省,一直杳无音讯。如今王某的女儿已经10岁,家中老人常年生病,生活十分困难,却因资料不全难以享受相关扶助政策。

了解情况后,刘燕立刻联系龙爪塔社区分管民政的委员,咨询相关政策,得知王某一家符合事实无人抚养儿童补贴申请条件——王某及其妻子均为聋哑人,属重残范畴。但王某妻子已离家十年,相关资料无从查找,导致申请受阻。

功夫不负有心人。刘燕一

边帮助老人查找留存的相关凭证,一边协调出具必要证明,随后带着廖阿姨前往龙爪塔社区办理申请手续。王某女儿的补贴申请近日获批,每月都能领到补贴。

帮扶特殊家庭,解决实际困难,只是刘燕践行初心的一個缩影。在她心中,群众的事没有大小之分,无论是关乎生计的政策落实,还是影响成长的少年迷途,都值得全力以赴。

为更好地服务群众,刘燕将自己的警务微信号张贴在辖区显眼位置,在学校开展法治课堂时,也主动向师生分享二维码。如今她的警务微信有1800名好友,加了25个微信群,不论是深夜还是周末,只要群众有需求,她都会及时回应。她用这种“线上+线下”的方式,成为群众随时能找到的“身边人”。

用婆婆嘴 铁脚杆 织密反诈防护网

“基层工作繁杂多样,尤其是反诈工作,直接关系到群众的财产安全,容不得半点马虎。”刘燕把反诈宣传作为重点工作,用精准劝阻、定向宣讲,为群众筑牢财产安全防线。

一天,晨会刚结束,派出所接到预警线索——辖区潘阿姨可能遭遇电信诈骗。刘燕立刻驱车赶往潘阿姨所在的门市,进门后说明情况,仔细查看潘阿姨手机中的可疑APP、微信聊天记录、银行卡近期转账明细以及抖音平台客户沟通记录,

逐一排查风险点。

“阿姨,这些陌生APP不能随便下载,转账前一定要跟家人商量!”刘燕结合近期高发的诈骗案例,耐心向潘阿姨讲解诈骗分子的作案手法,反复强调防范要点,直到潘大姐彻底醒悟。同时,刘燕还特意告知其家人,提醒他们共同做好预警防范,形成家庭反诈合力。

“宣传反诈,必须要有一张‘婆婆嘴’和一双‘铁脚杆’。”刘燕说,同样的话,对年轻人讲一遍,对老年人可能就得讲十遍,还得用他们能听懂的例子。

此外,针对不同人群的诈骗高发特点,刘燕精准施策开展宣传。她发现“宝妈”群体是电信诈骗的高发人群,便在社区开设“警察妈妈进课堂”,专门针对刷单返利、虚假购物、虚假投资、网络交友等常见诈骗类型,结合真实案例开展定向科普,让“宝妈”们掌握反诈技巧。此外,她还通过微信群推送反诈知识、在辖区单位张贴海报、向商户和过往群众发放宣传手册等方式,让反诈意识深入人心。

近年来,朝阳派出所持续推进“两队一室”警务机制改革,通过综合指挥室统一调度、社区警务队下沉防控、案件办理队快速打击,实现警务运行效能和辖区治安水平双提升。“我从被动接警变成了主动服务。现在我能真正沉入到社区,把问题和矛盾化解在萌芽里,工作更靠前的了,也更高效了。”刘燕说道。(受访者供图)

□见习记者 王刚