



民警当“家长”，调解纠纷。



下班时间段,在小区人流量大的出入口开展反诈宣传。



为小区老人代办居住证,送到老人手中。

绿洲知“警”心

——公安高新分局民警李宇为民服务的“秘诀”和“法宝”

编者按:

西安高新区是一个充满生机与活力的地方,不仅在科技创新方面表现出色,在生态环境和人文景观方面也有着独特的魅力。在西安高新区,同样出色的还有为中外企业保驾护航的西安市公安局高新分局。

近年来,公安高新分局紧扣社会形势变化和人民群众需求,按照西安市公安局推出的派出所主防“1551”模式要求,紧紧以“531”预防警务机制为抓手,以“降控发案、减负基层、便民服务”为核心,以派出所为试点,创新推行“531”共治、预防、主动警务,推动高新区特色派出所主防工作落地见效,全力打造新时代公安基层治理示范样板。同时,深度践行新时代“枫桥经验”和“东莱精神”,在创新基层社会治理中焕发新活力、彰显新活力,不断书写人民满意的高新答卷,形成了新时代“枫桥经验”区域化的高新实践。在高新区,高新路派出所枫林绿洲社区民警李宇,不仅把“枫桥经验”和“警社共治”的触角延伸到了群众家里,而且有效化解了群众急难愁盼问题。

民警当“家长” 让“空巢”变“暖巢”

去年11月1日,高新路派出所枫林绿洲社区民警李宇走访小区老人王义兰,在其家属陪同下再次召开家庭会议,了解老人当前生活状况,回访王奶奶的“揪心事”是否得到解决。

民警当“家长”后王奶奶的“空巢”是否真正变成了“暖巢”?事情还得从去年8月13日说起,当天小区83岁的独居老人王义兰满脸愁容地来到枫林绿洲“暖心警务会客厅”,希望民警能帮她化解“揪心事”。原来,王奶奶的四儿子与儿媳婚姻出现问题,四儿媳以房屋产权在其名下为由收回房屋使用权,老人无奈搬出,不能继续居住。更让她痛心的是孙子在帮其母亲说话时,对奶奶冷言冷语,这让其心情不畅,才找民警李宇倾诉。

根据老人提供的家属联系电话,民警李宇了解到孙子小冯冷言冷语的来龙去脉后,以中国传统孝道观念作为切入点,从道德、法律等多个层面动之以情、晓之以理。小冯听后心悦诚服,拎着水果诚恳地向奶奶承认了错误,老人的心结终于得以解开。

虽说打开了老人的心结,但只有解决了老人的“空巢”难题,才算真正地化解王奶奶的“揪心事”。考虑到老人的基本生活需要得到保障,李宇又积极与老人其他子女取得联系,在得到二儿子冯先生全力照顾好王奶奶的坚定承诺后,李宇驾车将老人送到新城区咸宁路某小区老人二儿子家中,这一刻李宇和王奶奶脸上露出了



联合社区卫生院在小区设立家庭医生工作室,为老人开展诊疗服务。

开心的笑容,互相握手道别。从那一天起,王奶奶的晚年生活在冯先生的陪伴下开始温暖起来。

在当年的回访中,民警了解到王奶奶自8月份住到二儿子家中后,饮食住宿条件都得到了极大改善,一日三餐营养均衡,生活电器也配备齐全。冯先生对老人无微不至地照顾和陪伴,让老人倍感温暖,也让民警心安。

“你这个‘家长’给我们当得好,从源头

上解决了我们家庭的难题,并让老人打开了心结,我们认你这个‘家长’。”冯先生说。此后,民警当“家长”让“空巢”变“暖巢”的佳话传遍了整个枫林绿洲社区。只要谁家有了难事,如夫妻纠纷、邻里纠纷等,都要打“家长”(民警李宇)的电话。

去年以来,枫林绿洲“暖心警务会客厅”累计接待群众980余人,接受群众咨询救助165起,排查化解矛盾纠纷35起,代办帮办公安业务79起,收到群众锦旗6面。

打造一刻钟便民生活圈 群众互助共享幸福感

2025年2月12日(元宵节)一大早,枫林绿洲社区民警李宇带着辅警杨卓涛,推着爱心购物车来到便民超市,为小区三名空巢老人采购了满满一车生活物资。“爱心购物车又来啦,太感谢了,正好家里的菜和面都快吃完了,我腿脚不好,不方便下楼,你们真是及时雨,麻烦你们啦!”家住小区F4栋80岁的王润珍高兴地说。

爱心购物车是高新路派出所和枫林绿洲社区基层治理为民服务的一个缩影。从年前到年后,高新路派出所全面开展警社共治、网格共建、服务提升等重点工作,在警务机制创新中深入践行新时代“枫桥经验”,实行“聚”集合力、“里”外同治、“邻”里关爱的社区治理模式,合力破解基层治理难题,形成“共治共建共享”的基层治理新格局。

西安高新区枫林绿洲社区成立于2007年,位于西安高新区丈八街道,包含15个居民小区、两个商业综合体,辐射面积180万平方米。社区现有居民17253户,商铺369户,连锁品牌近20家,商业业态丰富。在公安高新分局党委的正确指导下,高新路派出所和枫林绿洲社区党总支书记、主任赵雪,因地制宜探索出一刻钟便民生活圈的“枫林实践”,枫林绿洲社区连续两次被民政部评为“全国和谐社区”,同时还获得西安市首批认证的“高品质一刻钟便民生活圈”称号。一刻钟便民生活圈的推出,不仅让警民携手关系更加融洽,更让群众享受到了一刻钟便民生活圈互助共享带来的幸福感。



“3·15”消费者权益保护日,联合金融机构开展金融消保、科学养老、防范诈骗宣传。

“三联访”模式 填补小区装修纠纷调解空白

事情还得从一起装修纠纷调解案说起。当人们还沉浸在欢度新年的喜悦气氛时,民警李宇早已在枫林绿洲社区开始了走访工作。走访中他了解到,枫林绿洲社区内业主周先生与装修公司余某及其工友因结款方式和施工进度问题存在纠纷,并多次发生争执,矛盾逐渐升级。

2月14日,由社区民警李宇牵头,联系社区以及物业,搭建起“三联访”沟通交流平台,把双方邀请到枫林绿洲“暖心警务会客厅”进行调解。在调解中,社区民警仔细查阅了双方签订的施工合同,组织相关人员到实地查看施工现场,背对背倾听双方诉求,全面掌握双方争议的焦点和症结所在。针对纠纷中的关键问题,李宇凭借丰富的法律知识,逐项进行释法明理,引导双方换位思考、理性沟通。在近3个小时的耐心劝导和不懈努力下,双方逐渐放下了对立情绪,开始坦诚交流。

最终,在民警的见证下,业主周先生与装修公司余某就工程款结算和施工进度问题达成了共识,并现场结清了剩余工程款。双方握手言和,对调解结果十分满意,对民警的辛勤付出表示衷心感谢,并对“三联访”这个沟通交流平台点赞。

能快速高效地处置好这起矛盾纠纷,得益于小区刚刚推出的“三联访”平台,这

是民警李宇以自身经验探索出的防范工作法。李宇将“三联访”(公安高新分局、社区街办和小区物业)内容制作成表格发放给小区居民。凡是居民涉及装修事宜,都得填写该表格。在该表格上记者看到,业主在给物业公司提交装修资料后,物业公司工作人员会将业主信息和装修公司及负责人信息登记流转给社区民警,民警收到信息后会联系双方到“会客厅”,再由“三联访”平台协助审阅装修合同,确保双方将来出现分歧时有据可依。

装修公司要进入小区装修时,由于有“三联访”的前期介入,装修公司在施工中会更大程度地配合物业公司的管理,有效降低业主投诉,防范违规搭建等安全隐患。同时,民警将收集到的装修公司信息和业主反馈及时登记留档,作为将来其他业主选择装修公司时的参考案例,群众在选择了合适的装修团队得到称心服务的同时,装修公司也能获得相当的业绩,小区因装修引起的报警纠纷也直线下降,真可谓是一举三得。

正如枫林绿洲社区居民周先生说的那样,装修前有了“三联访”平台和民警前期把关,让居民省心,对装修公司放心,还少跑冤枉路,少受不必要的气,李宇真正是为民办事的好民警。

>>> 记者手记

服务群众有温度 守护平安有力度

进入四月,就踏入了春天最美好的时光。漫步在枫林绿洲社区的小道上,看着熙熙攘攘、井然有序的行人,望着每一张笑脸,让人感受到了高新公安给社区带来的新气象、新变化。这些有温度的工作,也为西安公安平安建设、高质量发展奠定了坚实的群众基础。

记者在跟随枫林绿洲社区民警李宇采访的几天里,看到他为社区群众细心的服务、为群众化解矛盾纠纷苦思冥想出来的一个个金点子、“暖心警务会客厅”的一面面锦旗和一个个写不完的故事……这些足以说明,李宇不仅让“枫桥经验”在枫林绿洲社区落地生根,而且他在工作中创新推出的“金点子”,实用性强,可复制、可推广、可借鉴。李宇用心用情调解矛盾,化解邻里纠纷,他被枫林绿洲社区群众称为“家长”,这就是李宇为民服务的“秘诀”和“法宝”。用群众的话说李宇的工作,那就是服务发展有温度、守护平安有力度。

绿洲知“警”心。公安高新分局和这片缤纷热土上热爱生活的人一起,以前所未有的力量,攀登向上,让派出所主防“1551”模式触角更广、阵地更牢。

文/图 晁阳 代泽均 周婷婷