

# 从“单独作战”到“合力攻坚” 社区“警社共治”解民忧

“楼上孩子晚上太吵了,跟他们家说了几次都没用……”“隔壁那家在楼道里堆了好多东西……”在西安市新城区华清学府城社区服务中心,工作人员接到居民投诉后,便叫上社区民警一起,前往现场化解矛盾。

这是华清学府城社区“警社共治”工作的常态。自社区“暖心警务会客厅”成立以来,西安市公安局新城分局幸福中路派出所民警固定在社区警务室值班、办公。如今,社区和派出所从单独作战变为紧密合作,为这个拥有45栋住宅楼、常住人口超3万人的超大型综合社区提供快速且贴心的服务。



“警社”携手治理车辆乱停放。(受访者供图)



## 商户“定点”摆摊 居民不再“心烦”

9月5日,记者走进华清学府城社区,小区北侧一排临街商户门前的道路上,划有一条条摊位分界线。过去一到傍晚,沿街餐饮店门的桌椅便摆到了路上,顾客们虽可以置身于市井烟火气中,却给居民出行带来不便。

“商户们到处乱摆吸引人流量,反而把道路堵得严严实实,每次从这过都很困难,整个人心情都被弄得烦躁。”小区住户高先生说,尤其夏夜,许多顾客喜欢露天吃烧烤、喝

啤酒,嘈杂的声音让附近居民难以入睡。针对居民反映的问题,社区工作人员与社区民警一起,经过前期走访、调研,结合道路实际情况,为商户们划定了固定的经营区域。同时,考虑到夜间噪声扰民的情况,要求商户们22时30分之后停止露天经营。

“社区组织商户们开了几次会,大家签订了承诺书,在经营的同时确保行人正常通行,并且保证周边居民的休息时间。不

仅如此,他们还配合将门店安装的监控接入派出所监控网络,民警可以通过监控系统,实时掌握动态情况,一旦发现可疑人员或异常情况,能够迅速出警处置。”社区民警赵艳介绍,这一系列措施配合日常的社区走访、警务巡查,这条路的秩序大有改观。今年这里没有发生一起治安类案件。

“现在道路畅通了、干净了,晚上噪声也小了,而且一路上有‘电子眼’护航,心里也更踏实了。”居民程敏说。



## 联席会议分享进度 “警社”联手化解难题

“上次说的地下室堆垃圾的那家,清理完了没?”“老太太说是我们找的人来收卖不上钱,不让动,之后我们准备带人统一把垃圾装好,让老太太带着去她说的地方卖掉。”在“警社共治”联席会议上,社区工作人员和民警交流之后,有针对性地制定下一步措施并第一时间行动。

今年7月,29号楼住户向物业反映,该楼一户人家,老两口70多岁了,捡了不少废品堆放在地下室,纸箱、矿泉水瓶、泡沫板几乎堆得要挨到天花板了。

物业工作人员上门沟通多次,表示找个收废品的人来,让老太太将这些东西卖掉。然而老太太嫌物业找的人给的价钱太低,称要自己找人,可过了好几天也不见动静。

于是,社区工作人员和民警一起上门,一方面跟老人讲地下室乱堆杂物带来的安全隐患以及对其他业主的影响,另一方面帮老人寻找合适的废品收购站。多次沟通之后,社区、物业工作人员帮老人将废品卖掉。最终,这起多个居民投诉的

问题圆满化解。

“有些事情社区从情理沟通起来效果比较好,有些问题则是民警从法律角度解决会更快。遇到问题我们跟民警一起出动,双管齐下效果比较好。”华清学府城社区副主任靳巧云介绍。同时,社区与派出所每周三都会召开联席会议,双方在会上将工作中接到居民反映的问题共享,看哪些需要民警出面解决,哪些需要社区协调其他部门,便于汇集各方资源高效化解矛盾纠纷。



## 民警常驻社区 矛盾纠纷源头治理

记者了解到,在2023年之前,华清学府城小区是当地社会治安的“重点区域”,面积在幸福中路派出所辖区中占比不算大,可平日里小区的报警量却不少。随着“暖心警务会客厅”建立,派出所抽调6名民警、9名辅警常驻社区,民警从“进社区”变成“在社区”,通过服务前置建立起“警社共治”体系,不仅提高了接处警效率,也更好地实现矛盾纠纷源头治理。

在矛盾纠纷化解方面,围绕“矛盾不上交”的目标,通过“警社共治”将小事解决在萌芽状态,防止“小事变矛盾”,对于

已形成的矛盾纠纷,则让双方有处说理、有人论理,避免“矛盾变案件”。

针对群众对电信诈骗案件的担心,民警联合周边银行进社区,在人员密集区开展反诈宣传活动,并利用横幅、海报、电子屏,宣传覆盖全小区。针对群众的需要,邀请省电视台进入小区拍摄相关反诈短片,用“身边的故事”提醒“身边的人”注意防范。同时,组建了覆盖社区的“院落警长群”,通过群内推送反诈知识,解答群众疑问。

在日常工作中,社区收到群众居住证、无犯罪记录证明等办理需求以及物品

丢失、老幼走失等求助,便可第一时间向民警反映,而民警了解到诸如漏水、采暖、卫生、上学、就医等相关问题,可及时反馈给社区、物业、学校、企业等,尽快解决隐患,避免更多问题的发生。

华清学府城社区党委书记花好赛妮表示,社区将持续依托“暖心警务会客厅”的作用,切实做到全时空守护平安、零距离服务群众、多元化化解矛盾,用心用情解决好群众急难愁盼问题,形成超大型社区“警社共治”有效新路径,努力提升群众的获得感和安全感。

本报记者 文晨

## 社区读书分享会 拉近邻里距离

本报讯(记者 姬娜)9月5日,西安市雁塔区广交社区一场读书分享会温情启幕,居民们围坐一堂,手捧书卷,在墨香中开启一场心灵与情感的温暖之旅。

活动由共青团雁塔区委与广交社区团支部联合主办,旨在以阅读为纽带,搭建邻里交流平台。“以书求进、以书求真、以书求和”,主持人寥寥数语,道出阅读的深意——不仅是知识的积累,更是心灵的共鸣与社区的凝聚。

活动现场,3位分享者依次登台,分别以《不被大风吹倒》《瓦尔登湖》《长安的荔枝》等书为切入点,用真挚的讲述为在场居民带来了不同维度的心灵触动。

分享结束后,现场气氛热烈,居民们踊跃发言。“听完《瓦尔登湖》的分享,我也想找个安静的地方,重新读一遍。”一位年轻妈妈笑着说。“我从小听着《红岩》故事长大,它教会我什么是信仰。”一位老党员动情地说。还有人结合《长安的荔枝》,讲述自己工作中“跑通最后一公里”的经历,赢得阵阵掌声。

言语间,是思想的碰撞,更是情感的交融。一本本书,一句句分享,悄然拉近了邻里距离。

“这样的活动,让我们从‘见面点头’变成了‘坐下谈心’。”居民王女士十分感慨。

“我们正打造家门口的优质阅读空间,丰富图书资源供给,让书香浸润家庭。”该社区党委书记、居委会主任胡锡明介绍,未来社区将持续完善图书资源,定期举办读书沙龙、经典诵读、作者见面会等活动,推动阅读融入日常生活。

## 破“行路难” 解“停车愁”

本报讯(记者 姬娜)“以前回家像‘闯关’,现在车有地儿停、路也宽敞了!”9月7日,西安市雁塔区教育丁白小区居民李先生看着眼前整洁有序的停车场,难掩笑意。小区门口杂乱拥堵的道路,已于8月底完成改造,居民在家门口体验到了“微幸福”的升级。

之前,该小区周边小区密集、人流量车流量大,道路狭窄,长期面临“停车难”问题。机动车随意占道停放,早晚高峰拥堵频发,甚至连应急车辆都难以通行,安全隐患突出。

今年年初,西安市雁塔区电子城街道太白南路社区在广泛征集居民意见、深入调研停车现状的基础上,将小区停车道路改造列为年度“10件民生实事”之一。为凝聚共识、汇集民智,该社区迅速搭建起由居民代表、物业公司及相关单位共同参与的“民情议事会”,组织大家面对面沟通、实打实讨论,针对上班族、学生家长、老年人等不同群体的实际需求,反复协调、优化改造方案,力求科学可行。

在该社区积极牵头和西安市雁塔区未来停车服务管理有限公司支持下,一场聚焦“停车难”的改造行动全面启动。通过科学规划、盘活闲置空间,新增停车位50余个;同步拓宽通行通道,专门预留应急“生命通道”,彻底消除安全隐患。如今,昔日“塞、窄、乱”已不见踪影,取而代之的是井然有序的停车环境、清晰明了的标识标线,道路交通面貌焕然一新。

“真是办到了我们心坎上,现在停车方便多了!”居民们纷纷点赞。

“我们将继续以居民需求为导向,谋划推进更多惠民利民工程。”该社区相关负责人表示,未来将持续升级社区服务功能,以“小网格”汇聚“大能量”,用“微治理”推动“大变化”,与居民携手共建更舒适、便捷、美好的家园。