



“五心工作法”让服务“零距离”

近年来,在创建“枫桥式公安派出所”过程中,望江县公安局高士派出所推行“五心工作法”,做好矛盾纠纷前端防范、前沿处置,丰富拓展矛盾纠纷化解载体,推深做实“平安不出事”,为辖区经济高质量发展创造了稳定和谐的社会环境。

“热心”拉近感情。依托“百万警进千万家”走访活动,积累群众基础。高士派出所全体民警辅警发扬“铁脚板”精神,主动上门,深入企业、作坊、家庭走访,每月走访对象不少于20家,通过入户接触,了解社情民意,帮助群众解决实际困难,拉近与群众的感情距离,积累群众基础。线上“警民议事厅”互动,扩大交流覆盖面,拉近心理距离。建立某银行与储户矛盾纠纷网上调解群,利用网上调解成功化解了某银行与储户之间矛盾纠纷12起,减少了群众跑腿,也方便了企业。利用警民恳谈会,与群众面对面座谈交流,每月召开一次警民恳谈会,听取群众意见建议,争取群众对公安工作的支持、理解,拓展纠纷“信息源”,取得群众支持,变处置阻力为助力。

“耐心”淡化分歧。耐心倾听,泄怨气找症结。受理矛盾纠纷警情,民警辅警首先保持足够的耐心,听取矛盾双方的陈述,给双方一个

倾诉的平台,然后耐心询问,找出问题的症结。耐心疏导怨气,取得共鸣点。通过摆事实、讲政策、讲“三孝”传统、讲“六尺巷”的典故,讲“谦和礼让”的共同利益,不断淡化分歧,提出“和解”方案,共化解家庭纠纷、邻里纠纷、资源权属纠纷70余起。对分歧较大的纠纷,请当地开明人士或者各方明事理的亲属到场讲社会公理,安排退休法官、在职法律工作者为双方讲法律,提供法律服务,拉近矛盾纠纷双方距离,不断淡化矛盾分歧,促进最终走向和解。

“公心”树立信任。群众的信任是公安派出所、公安民警开展群众工作的基础和前提,让群众在每一件纠纷调解中都能感受到公平正义。严格公正执法,仗义执言分辨是非。在疏导怨气后,把握“火候”,以“公平、公正”为底线,对事不对人,指出是非曲直,让当事人感受到公平正义。公开纠纷调解流程、制度,让当事人直面调解规定,促进群众信任度提升。在矛盾纠纷达成协议之前,民警提前告知公安化解矛盾纠纷的法律、政策依据和调解原则,同时告知双方的权利、义务和社会公序良俗,让当事人在法律的框架内提诉求。开门评警话纠纷,提升公信力。每季度向群众报告一次

工作,请人大代表、法律专业人士对矛盾纠纷化解工作进行评判,在警民恳谈会上邀请当事人参与对公安工作评议,接受社会监督,增加化解工作透明性,赢取群众的信任。

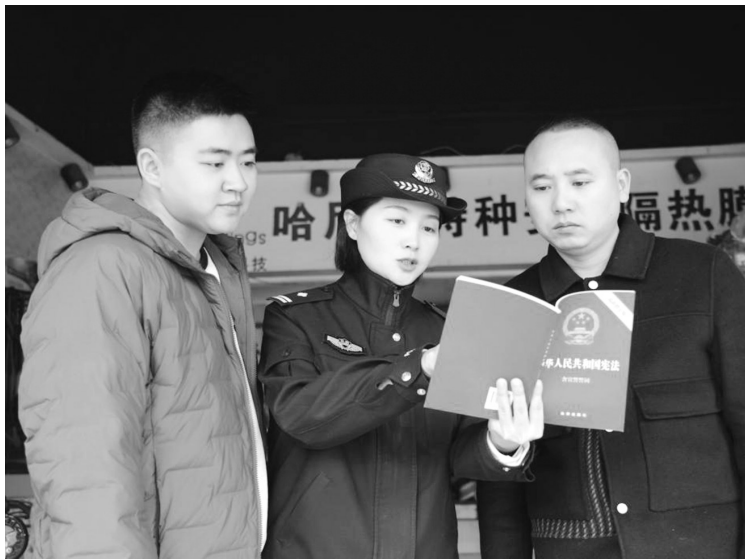
“诚心”解开心结。要将“为民情怀”根植于心,通过读懂群众心理、找准纠纷症结、使用群众语言、真情讲解道理,去化解纠纷当事人的心结。依托“大走访”“和美乡村建设”活动,用心用情与群众保持零距离。民警围着群众转,以小切口解决大问题,对邻里、婚恋、劳资等纠纷,保持精雕细刻的工匠精神,以“时时放心不下”的责任感,沉下身、静下心主动贴近,找出问题的“心结”,用诚心和微笑去打动当事人,用乡间俚语去劝导、去沟通,通过润物细无声的教育,化干戈为玉帛。对家庭婚恋引发家暴,分析纠纷的“风暴眼”,找准“着力点”,进行安抚、调解,下达《家暴告知书》,直至依法处置,帮助受害方维权。今年,先后下达2次《家暴告知书》。

“齐心”化解矛盾。借力民间,筑牢村级“前沿阵地”。调整村级治保会、调解委员会,社区民警在每村选出了2名矛盾纠纷调解员、2名信息员,会聚退休干部、人大代表、教师、村民组长进入村级“前沿阵地”,

基本实现了矛盾纠纷“小事不出村”。今年前11个月,民警利用这些民间力量在前沿阵地就化解各类矛盾纠纷100余起。政府主导,派出所牵头,提级处置。凭借所长进党委班子、社区民警进村班子的优势,提请党委政府组建“1+4+N”机制,选调驻村干部、法庭、司法所、村委会、派出所人员+N力量,组建人民调解顶层阵容,聚社会之力,警民齐心、协力化解重大、疑难矛盾纠纷,共化解极端倾向矛盾纠纷3起,疑难纠纷5起。聚社会之力,落实重复纠纷包保责任。根据矛盾纠纷的性质、区域、类别、层级,按照属地、权属落实政府驻村干部、村委会干部、综治中心干部、社区民警包保责任制,借政府之力、聚社会之智,采取“一人一策”,共同化解,保障了“疑难纠纷不激化、复杂纠纷不出镇”。

“五心工作法”,使辖区警情、访情下降,融洽了警民感情。“五心工作法”,以热心打牢群众基础,充分借助群众力量发现和化解矛盾,将绝大多数矛盾纠纷发现和化解在萌芽状态;同时,通过耐心倾听找分歧、公心化解赢信任、诚心帮助解心结、齐心协力除隐患。截至目前,该所今年已受理了218起矛盾纠纷,化解了207起,化解率超过95%。

通讯员 童渝坤



学宪法 讲宪法

今年12月4日是第十个国家宪法日,安庆市公安局经开分局法制科民警深入辖区向商户宣传《宪法》,讲解公民基本权利和义务等内容,帮助商户学习法律、引导商户自觉运用法律来解决问题。

通讯员 刘渝蓉

多措并举 联防联控护平安

“爷爷,您看这张图片,这种植物就是罂粟花,全株粉绿色,叶长椭圆形,一般夏季开花,开的花朵大型而艳丽,有红色、紫色、白色,向上开放……”近日,桐城市公安局范岗派出所民警深入村民家中开展禁毒宣传活动。在宣传的过程中讲述真实的、典型的案例,积极引导辖区群众主动同毒品违法犯罪活动做斗争,有效促进了群众提高识毒、拒毒、防毒的意识和能力。

范岗镇共18个自然村,1个居委会,地域广、人口多,派出所积极争取党委政府支持,充分发挥辖区网格员身处最基层、最前沿的优势,将宣传防范电信网络诈骗知识作为网格员的一项主要工作内容,使防范电信网络诈骗在全镇形成共鸣、全面铺开。为形成宣传防范电信网络诈骗知识合力,派出所将警力融入网格化,将每名民辅警责任区定义为警格,由民辅警担任警格长,在日常

工作中,警格长牵头推动网格内各项工作。充实“警格+网格”力量,将退休党员、社区志愿者等发展为调解员,每名警格长带领工作人员开展群防群治、联防联控,壮大网格力量。

结合网上“警民议事厅”便捷高效解民忧。范岗派出所辖区面积137平方公里,共有5个“警民议事厅”微信群,实现“化解矛盾纠纷多元化、服务群众零距离”的工作目标。通过警民沟通互动,及时掌握社情民意,解决群众急难愁盼问题,打造“指尖上的警务室”“家门口的派出所”。

为确保辖区治安环境稳定有序,今年以来,该所在辖区企业等地开展消防、禁毒、反诈、法律咨询等安全防范宣传活动5次,接受教育员工200余人次。组织召开治安教育、安全培训3次,为企业务工人员进行公安办证咨询、上门采集指纹等便民利民活动200余人次。 通讯员 程馨兰