

扎根社区 17 载 倾情服务居民

石家庄社区民警“老何”用坚守与温情让居民安心舒心暖心



11月24日清晨,石家庄市公安新华分局和平西路派出所百岛绿城社区警务室的门准时打开。57岁的社区民警何发彬一如往常走进警务室。他干净利落的头发里掺着白发,一身警服整洁挺括。他望着警容镜整理着装,眼角被岁月犁出深壑,恍惚间,仿佛浮现出17年前初着警服的那个自己。



■社区民警何发彬(右二)圆满化解一起小纠纷。



■社区民警何发彬(中)正在为老人进行反诈宣传。



■社区民警何发彬(右二)正在向辖区居民了解情况。

□文/图 本报首席记者 刘琛敏

巡逻反诈护民安 街巷间总有“老何”身影

2008年,何发彬从部队转业入警后,便深深扎根于社区。17年来,他在辖区6.1平方公里的街巷间走出数万公里“亲情路”。25本漆皮有些斑驳的工作日志里,密密麻麻地记录着辖区居民的家长里短及出警中的典型警情,也“藏”着化解心墙、守护安宁、传递善意的温情故事。

11月24日14时许,何发彬拎着帆布袋又钻进了老人堆里。在岳村岳泰明珠小区门口,他微笑着为老人进行反诈宣传。他的帆布袋中装着防诈骗宣传单和印有“不轻信、不转账”的小圆扇。他先与老人们唠了几句家常,等大家打开话匣子,就自然转入正题。“我给大家说个顺口溜,‘陌生来电需警惕,转账汇款先核实;中奖退税勿轻信,馅饼背后藏陷阱’。记不住没事儿,圆扇上写着,多看两眼。”何发彬的法治宣传从不照本宣科,而是把法条泡进茶叶里、编进话匣子里,待大家回过神来,法治的种子早已在心间悄然发芽。

“‘老何’经常来这里巡逻,还给我们讲安全知识,我们觉得很安心。”70多岁的王大爷对记者说。

社区工作千头万绪,何发彬有着自己的“笨办法”和“巧心思”。他如工匠般耐心“雕琢”社区的平安与和谐。年终岁尾,面对电信诈骗高发情况,他自创《反诈顺口溜》,挨家挨户宣传;面对邻里纠纷,他秉持公心、注入耐心,化干戈为玉帛;面对安全隐患,他一丝不苟,排查整改不留死角。

“社区是个大家庭,把琐事当大事,把外人当家人,就没有解不开的结,化不了的冰。”何发彬常常对年轻的同事说。在他的精心守护下,社区治安持续向好,居民安全感、满意度节节攀升。

巧解矛盾化纠纷

“老何”是居民的贴心倾听者

在百岛绿城社区警务室的矛盾调解室里,经验丰富

的“老何”成为居民的贴心倾听者。他不仅秉持“先共情、再解决”的原则,更自创了“邻里天平工作法”,总结出“三步九字诀”——“降火气、搭梯子、解疙瘩”,力求将矛盾最大限度留在基层、化解在基层。

该社区楼上楼下的两户邻居因噪音问题僵持了3年,村委会几番调解却始终未打破僵局。闻讯后,“爱管事”的“老何”精准地把握住“天平”的平衡,偏往这“矛盾窝”里钻。他运用这套方法,先校准“天平”底座——降火气,分别倾听两家苦衷,递上一杯茶让双方激动的情绪平稳下来。紧接着,他再扶稳“天平”横梁——搭梯子,引导双方换位思考,为彼此找回沟通的台阶。最终,他精准“添码”破局——解疙瘩,创造性提出“空间换和谐”思路。根据有关政策,结合实际情况,他与村委会协调争取到让楼上住户先住新房的机会。他敲开楼上住户的门说:“老哥,我好不容易帮您争取来了,这心里的疙瘩该解开了吧?”转身,他又劝慰楼下住户道:“邻里一场是个缘分,也就最后几个月,楼上就要搬家了,还请多担待。”就这样,他用“邻里天平”巧妙地平衡了双方的核心诉求,撬开了僵局的缝隙。最终,一户欢欢喜喜搬新家,一户清清静静过日子。

今年以来,“老何”调解各类矛盾纠纷12起,化解成功率达90%。“居民的求助电话就是‘老何’的‘兴奋剂’。他追求的不是走得有多远,而是踏踏实实为居民办实事。”和平西路派出所所长马士辉对记者说。

星月为伴织密网

“老何”成了小区的“平安灯”

社区民警不只要调解矛盾,还要注重巡逻防控。“老何”和同事们所辖区域地处城乡接合部,外来人口占三分之二,人员流动性很大。为确保治安平稳,他一有时间便深入社区走访摸排,组织社区工作人员、党员志愿者、大学生志愿者及治安积极分子组成灵活小队,持续开展巡逻防控、隐患排查、矛盾调解与平安宣传。

“何警官,小区3号楼后面那辆白色轿车的车窗好像没关严!”11月23日20时30分许,巡逻队员小陈提醒道。闻讯后,“老何”快步上前,确认情况后迅速展开调查

并联系上了车主。他还从口袋中掏出写有温馨提示的便利贴,轻轻压在雨刮器下。这已是他当晚处理的第3起“马大哈”事件。“看到便利贴后,我觉得很暖心,为‘老何’的认真负责点赞。”车主刘先生说道。

小区里,有时会有未拔钥匙的电动车,巡逻时碰到这种情况,“老何”就会代为保管钥匙并留下便利贴通知车主领取。巡逻忙碌间隙,他总不忘拍下工作照发至社区微信群,并附上一句:“一切正常,大家安心,门窗关好。”

“老何”充分利用微信宣传矩阵,不间断发布防范预警和警方提示。今年以来,他累计为居民找回物品10余件、现金3000余元,临时保管未上锁电动车4辆,及时协调送病重患者7人。

用温情温暖居民

“老何”心中有幅“地图”

小区里谁家有独居老人需定期探望,“老何”心中自有一幅清晰的“地图”。“要有责任心,还要善良,多做雪中送炭的事。”“老何”常挂在嘴边的话,也感染了派出所里的不少同事。

这份细致入微的关怀,源于“老何”最朴素的想法:“辖区居民可能一辈子只找我一次,我必须努力让每一名找我的居民满意。”除了独居老人,“老何”也格外关注困难家庭。17年来,他将辖区困难居民的信息登记造册,一旦有人求助,他总会及时上门相帮。他还积极与社区沟通协调,争取各类救助政策。如为失业居民提供就业信息与指导,助其重拾生计。在他的努力下,一些家庭的生活状况得以改善。“‘老何’,都这个点儿了,来家吃口饭吧!”每当忙碌的“老何”听到居民这样的挽留,他总会微微一笑婉拒,心里却是很温暖,这就是居民给予他的最高评价。

在人群中,“老何”可能是不显眼的那一个。可你若看看他走过的街巷,再看看他凌晨闪烁的手电光,也许就会感到,有些伟大,本就藏于平凡。

虽然在“老何”的故事中,没有所谓的高光时刻及轰轰烈烈,但和好如初的邻居、挽回损失的居民、及时识破骗局的老人、找到老人的家属却知道,这个身着“藏蓝”的人,正用坚守与温情,把“平安”镌刻成岁月里最亮的底色。