



曹警官和居民亲切交谈。王海龙 摄



曹警官在帮助社区居民调解。王海龙 摄

清晨，太阳初露头角，霞山区录霞社区的地面铺上了一层柔和的金光。“我们现在要去核实几位居民的行程信息”，社区民警曹警官和辅警开始了一天的工作，“小区里有几位居民可能到过疫情风险区，我们得去核实情况。”

深夜，明月高悬天空，“微派出所”的窗前透出一片明亮的灯光。曹警官认真地盯着电脑屏幕，一边在面前的笔记本上写写画画，一边不断敲打着键盘。“这是今天走访社区得到的资料，要及时录入系统。”曹警官说。

这是曹警官一天工作的写照。自去年起，湛江市公安机关全面推进警务机制改革，在霞山区试点将社区警务室打造为“微派出所”。依托各社区党群服务中心、街道办、村委会，一个个“微派出所”如雨后春笋般在霞山迅速扎根。118名社区（村委）民警和117名社区辅警，把工作地点搬到了离居民仅一步之遥的小区门口，将基层警务融入社区治理，从源头化解警情，把问题消灭在萌芽阶段。

## 明确分工

### 盘活警力资源

“曹警官，我想申请无犯罪记录证明，需要准备什么材料到派出所办理呢？”居民王女士打来咨询电话。

“现在申请无犯罪记录证明，直接登录粤省事，点击‘户政（治安）’，在‘其他服务’选项中，有一项‘无犯罪记录’，您点击后根据提示办理即可。”曹警官一步一步耐心地指导王女士操作。

“曹警官，我想申请开酒店，请问需要什么手续呢？”“曹警官，刚刚有个自称警察的人给我打电话，说我的银行卡有问题，让我提供验证码，是不是真的啊？”“曹警官，请问怎么办理孩子的入户手续呀？”……每天，曹警官的工作手机总是响个不停。自入驻录霞社区“微派出所”以来，曹警官每天都能接到二三十通来自社区居民的咨询电话，多的时候甚至有六十多通。

“‘110’报警电话深入人心。”曹警官说，“在报警热线中，存在大量非警务的民间纠纷，占用了有限的报警电话资源。但群众间的小纠纷也不能被忽视，如不及时化解，矛盾升级可能酿成大祸。”

如何盘活警力资源，在化解居民矛盾的同时，又能把有限的警力快速投入到险情中，为紧急报警和紧急救助争取宝贵时间，成为警务机制改革中备受重视的问题。“微派出所”的设立为解决这一难题提供了思路。

按照警务机制改革中“派出所主防”的工作定位，湛江市公安局重新整合现有警力，并调配至“两队一室”，即社区警务队、案件办理队和综合指挥室。社区警务队主要承担掌握社情民意、维护社区秩序、服务辖区群众等职责任务。明确的分工使社区民警得以专注社区事务，也有效解放了派出所其余警力。

“‘微派出所’开在居民家门口，有急事我马上就能赶到，现在大家都养成了有事找我的习惯。”曹警官笑着说。在录霞社区各小区入口、电梯口、村委会门口、城中村巷子等较显眼的地方，共放置了近500块曹警官的联系牌。联系牌上印着曹警官的办公地点、联系方式等信息，社区居民有需要咨询的警务问题，或者需要解决的纠纷，马上就能联系上曹警官。

如今，霞山共建成社区（村）“微派出所”69个，基本实现“一区一警两辅”和“一村一警一辅”的目标任务。建成至今，“微派出所”共受理各类出入境证件申请材料1420份，办理户政业务18258次，最大限度将公安服务窗口前移到了社区，节约了执法成本，方便了居民的同时，也维护了社会稳定。

## 扎根社区

### 及时化解矛盾

“曹警官，我怀疑我老婆在饭菜里投毒。”一天夜里，曹警官接到社区居民陈大爷的一通电话后，被惊出了一身冷汗。他立马向新村派出所请求支援，并快速赶到陈大爷家中。民警把陈大爷所指被投毒的饭菜小心打包回所里化验，又带着陈大爷到医院检查身体。最终结果显示饭菜并未被投毒，陈大爷的身体也无异样，民警们才松了口气。

在与陈大爷夫妻交流的过程中，曹警官察觉到两位八十多岁的老人之间似有心结，经查阅派出所的记录后，发现陈大爷夫妻曾多次拨打110抱怨对方，且逐渐呈现出言辞激烈的倾向。

为了帮助两位老人解决矛盾，曹警官充分发挥社区民警扎根社区的优势，在日常巡逻时多次经过陈大爷家，与两位老人聊家常，倾听他们的心声，争取他们的信任。经过一段时间沟通，曹警官了解到，陈大爷年轻时在外地工作，夫妻二人长期分居两地，养成了不一样的生活习惯。

陈大爷回归家庭后，与陈大妈生活习惯不一致而引发的矛盾日渐激化。一边是自己在心里想象的美好晚年生活，一边是现实生活中屡屡产生的矛盾。强烈的落差感使陈大爷的思想日渐偏激，竟觉得陈大妈要伤害自己。

为了化解陈大爷夫妻间的矛盾，曹警官与新村派出所邹教导员联系了一名心理咨询师一同前往陈大爷家中，倾听二人诉求，并对其多次进行疏导。如今陈大爷夫妇不再给110打过电话。“后续还会继续跟进，要化解夫妻间积年的矛盾非一朝一夕能成功。”曹警官说，“希望能把矛盾的火苗掐灭在萌芽阶段。”



帮助社区居民处理纠纷是曹警官的一项日常工作，哪家有矛盾纠纷，哪里就有他的身影。一年前，曹警官刚来到录霞社区，对这里的一切都觉得陌生。为了尽快了解社区，他每天都在社区里到处转，和这里的居民聊天。渐渐地，曹警官对社区熟悉了，居民也对他熟悉了。

夫妻间有争吵，邻居间有间隙，父母和子女间有冲突.....每当大家需要帮助时，总会第一时间想起他。“曹警官特别好，我们年纪大腿脚不利索，有时候买了东西回来不好提上楼，他都会很热心地帮助我们。”居民李奶奶说。

如今在霞山区，社区民警扎根社区，紧紧围绕“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”工作目标，及时收集社情民意、介入化解市民矛盾，努力把社区警务室打造成为警情处置更高效、户政服务更快捷、纠纷化解更及时的“微派出所”，为维护社区治安秩序安定和谐发挥了重要作用。

## 方言交流

### 拉近警民距离

夜幕降临，霞山区工农街道的大街小巷里盏盏闪烁的警灯守护着美丽的城街。“警用电动车的投入使街面见警率更高了，感到更安全了。”社区居民普遍反映。据悉，今年10月3日，霞山区工农街道正式启用警用电动车巡逻队，加强对片区内人流量大、警情多发的地点24小时不定时巡逻，为市民带去温暖与安心。

前段时间，警用电动车队在巡逻过程中，收到了来自市民曾女士的求助。当时，社区民警和辅警正在国贸大厦附近进行日常巡逻，二人刚到驻守点，曾女士便在不远处急匆匆地跑来，边跑边用本地方言喊：“警官警官，我的孩子找不着了。”原来，曾女士带着五岁的孩子来到商圈附近买菜，挑菜的过程中短暂地松开手，一回头孩子就不见了。

曾女士急得直掉眼泪，生怕孩子出现什么意外。民警立即联系巡逻队成员，沿着商圈附近各街道，一边四处寻找孩子的身影，一边按响车载大喇叭，用普通话、粤语、本地方言轮流向沿路的商铺、市民喊话，收集线索。终于，经过众人的努力，大家在一棵大树下找到了正在玩沙的孩子。“谢谢，你们真是帮了我一个大忙。”曾女士连声向民警道谢。

社区民警深植社区，每日在各小区、街道巡逻中，通过接地气的亲切交流，很快便能与社区居民打成一片，本地方言的使用更是大大增强了市民的心理认同感。

据工农派出所的陈警官介绍，为了切实维护校园周边治安秩序，该派出所利用警用

电动车巡逻队，持续加大对中小学校周边等重点部位及复杂地段的巡逻管控力度。湛江市第十三小学作为辖区内的学校，每到上下课时间，总有社区民警骑着警用电动车在周围巡逻。

一日，社区民警进行巡逻时，湛江市第十三小学的副校长黄壮林匆匆跑来求助：“警官，我们有一个学生把自己反锁在教室里，怎么也不肯出来，您快去帮忙劝导一下吧。”民警立即放下电动车，跟着黄壮林前往该学生所在教室查看情况。

原来，该学生在家里与父母发生争执，不敢回家，又因担心受到批评，不愿与老师沟通。民警来到该学生所在的教室外，耐心地用其熟悉的方言和学生交谈，慢慢地学生放下了戒备心，最终走出教室，跟着民警回家了。“这样的事例数不胜数，警官用方言和大家沟通，我们觉得很亲切。”黄壮林笑着说。

## 调动群众

### 打通警务“末梢”

这天，曹警官正在“微派出所”整理社区基础信息，突然接到了一个“楼长”的电话：“曹警官，之前您说过如果房屋出入人员不固定、流动量突然增大属于异常现象。最近我发现一间出租屋出现了这个情况。”

据悉，针对部分派出所辖区出租屋集中、流动人员多的情况，霞山区公安分局探索建立“楼长制”，由出租屋房东、小产权房管理者和小区物业相关负责人组成“楼长”团队，按照“谁出租谁负责、谁受益谁负责、谁管理谁负责”的原则，及时收集社情民意、介入化解邻里矛盾，目前已有“楼长”308个。

在录霞社区，曹警官充分发挥“微派出所”的前端优势，利用“微派出所”信息采集工作成果，调动群众参与平安创建。以独栋出租屋(小产权房)为单位，曹警官与各位“楼长”加强联络，壮大村居群防群治队伍，打通基层警务“神经末梢”，共同维护社会治安稳定。

接到“楼长”电话后，曹警官详细记录下其所述情况。据房东描述，近期某出租房内常有陌生男子频繁进入，且逗留不到一个小时便会行色匆匆地离开。这种不同寻常的举动引起了曹警官的怀疑，他立即联系新村派出所民警，对附近区域加强巡防，确认该出租屋为卖淫窝点。随即，民警展开抓捕行动。

抓捕当日，两名民警隐蔽在电梯口，另外两名民警蹲守在该出租屋对门的房间。当出租屋房门打开，两名男子正准备离开时，民警迅速行动，精准打击。

“楼长”对违法行为呈现较强警惕性，得益于社区民警在日常生活中坚持对其传输法治观念。据了解，为了充分发挥群防群治效用，湛江市公安局霞山分局联合街道办、相关职能部门，建立健全主动预警防范、快速联动处置机制，并要求社区民警日常工作中注重向市民传播法治观念，做到小问题或苗头隐患能及时发现、及时处置，切实提高防范处置社会安全风险的能力水平。

对此，录霞社区工作人员钟女士深有体会。“曹警官平时就在我们身边办公，解决纠纷时总会适时普及一些法治知识，不仅能提升矛盾纠纷解决的效率，也能有效防范类似问题重复发生。”钟女士笑着说，“这一年里我自己的法治观念就提升了不少，对日常的社区工作很有帮助。”

据悉，今年以来，霞山区刑事警情、电信网络诈骗警情、赌博警情同比分别下降4.32%、1.53%、6.24%，基层防控能力明显提升。

## ■相关

壮大群防群治队伍

让矛盾纠纷化解在最基层

“大家不要小看我们身边的任何一个物件，即使是一把椅子或一个垃圾桶，在紧急关头，也能成为保护自己的重要工具。”霞山区工农派出所社区民警中队的谭警官正在为国贸大厦的安保人员进行培训。

“谭队时常过来给我们授课，我们保安人员的应急处置意识和安保能力得到了很大提高。”国贸大厦的相关负责人表示，谭警官的授课成效显著，安保人员素质的提升让顾客的购物体验更好，对于商场的经营也有所助益。

据了解，为了进一步壮大群防群治队伍，霞山区统筹推进全区“最小应急单元”建设，使企业、学校、单位保卫人员等社会力量共同参与治安防范，协助开展区域治安巡逻、矛盾纠纷排查、护校安园等工作。同时，社区民警通过开展标准化、规范化警情处置培训，分批次对辖区“最小应急单元”及民警联勤联动处置警情进行演练、培训。

截至目前，全区共建成最小应急处置单元157个，涵盖了学校、医院、大型商场、市场、景区、娱乐场所等人流密集场所及单位。

“目前霞山区的社区警务推进情况良好，‘两队一室’改革、群防群治加强、‘一区一警两辅’和‘一村一警一辅’的目标任务都进行顺利。全市范围内也根据各地

实际情况在有序推进警务机制改革。”湛江市公安局治安巡逻警察支队相关负责人说。

针对湛江部分地区村落众多、警力不足的情况，湛江市公安局按照“1+4+576”的架构搭建“湛江零距离警务室”网上工作平台，即1个公安网管理后台、4个手机应用端和576个网上警务室，充分融合社区民警管理实有人口、掌握社情民意、组织安全防范、维护社区秩序、服务辖区群众五大职责。

据介绍，市民关注此公众号后，可以快速定位最近的警务室，随时随地向社区民警反馈邻里纠纷和安全隐患。社区民警、辅警根据平台智能推送的任务信息，及时深入辖区化解矛盾纠纷，动态制定巡村走访计划，统筹组织开展群防群治，以一个个社区村庄的小平安积累为经济社会的大稳定。

目前，湛江市公安局经开区分局社区警务室的实体化运作正在有序推进，廉江市公安局的“一村一辅警”工作已全面铺开，“零距离警务室”正在全市范围内大力推广中。未来，湛江市公安机关将持续深入警务机制改革，不断落实社区警务工作，有效推动警力下沉，搭建服务市民的第一窗口，筑牢维护稳定的第一防线。

南方日报见习记者 林日清 通讯员 邹红艳 劳肖娴