



胡春丽:有“售后服务”的金牌调解员

□ 本报记者 王莹 文/图

作为一名负责片区有8000户居民、3万多人口的社区女民警,胡春丽在工作中倾注了大量的心血。其中最让她费心的,就是为辖区群众调解纠纷。她深有感触地说:“社区是个大家庭,社区民警就像一个小管家,只要是群众反映的问题,就要全力以赴去解决。”

胡春丽是福建省福州市公安局晋安分局新派出所的一名民警,从事公安工作22年,扎根基层派出所15年,从派出所里的“警花”变成了群众心里的“金牌调解员”,受到多次嘉奖。

俗话说,“清官难断家务事”,可在胡春丽的辖区内,这种事却不得不管。今年5月,居住在辖区内的一对夫妻又因为家庭琐事争吵不休。盛怒之下,丈夫张某某竟动手把家砸了个面目全非。

“这种事情不是第一次发生了,很多邻居看不下去,先后参与劝解多次,仍未妥善解决,且事态有进一步恶化的趋势。”胡春丽对这对夫妻的“家庭史”已经了如指掌。

接警后,胡春丽在现场没有拿出法律的条条框框训斥,而是像邻家大姐一样坐下来,认真倾听夫妻俩各自诉求。

原来,丈夫张某某认为,自己在外奔波多年,70多岁的老母亲一直帮着操持家务,而妻子却依然有意见,总是易怒,让他不理解。妻子李某则觉得自己为家庭付出了大量心血,却得不到丈夫的认可,受尽了委屈。

胡春丽认真倾听,真切共情,发现夫妻双方并没有什么大问题,矛盾根源就是缺乏沟通,她耐心



引导,让夫妻俩第一次直面矛盾的本质。最终,丈夫张某某克服了不善表达的缺点,认可了妻子对家庭的付出,妻子也理解了丈夫心中的苦恼。一场矛盾在胡春丽的努力下得到化解,也挽救了一场婚姻、一个家庭。

事后,胡春丽坚持每隔一段时间便上门回访,据邻居反映,这个家现在已经“安静”好长一段时间了,看到小两口过得幸福和睦,大家都很高兴。经过此事,辖区群众都笑称:“春丽调解是有‘售后服务’的调解,我们信得过!”

现在,家庭矛盾纠纷在各类纠纷中占比越来越高,甚至有一些已经上升到轻微家暴。胡春丽说,这些案例其实很多都是因为夫妻或者家庭成员之间沟通不畅造成的。“我的任务就是架起一座沟通的

桥梁,将大事化小,小事化无。”

为了更好地解决群众之间的矛盾,胡春丽还系统地学习了心理学,并取得国家二级心理咨询师资格证书。“虽说我们执法部门应当讲法律,但群众之间的这些事,我更愿意情法交融,让矛盾化解在萌芽,让每一名当事人的损失降到最低。”胡春丽说。

张某某是一名刑满释放人员,平常脾气有些暴躁。前段时间,邻居王某在家中为奶奶办丧事堵住了他们日常出行道路,导致张某某推电动车时闪了腰。张某某一怒之下,踢歪了王某家中办丧事搭建的遮阳棚。

“张某某本来可以好好跟对方沟通的,结果他这一脚犯了当地人办红白喜事的忌讳,惹恼了王某一

家。”胡春丽说。

王某是一名大二在校生,跟着家里的叔叔伯伯将张某某围堵在墙角。情急之下,张某某用钥匙划伤了王某,法医鉴定为轻微伤,一边是王某坚决不肯谅解,要求追究法律责任;一边是张某某不肯认错,扬言如果被关,就要打击报复。双方各执一词,互不相让。

胡春丽发现,讲法已经对这两个水火不容的当事人无济于事。于是,她及时转变思路,站在当事人的角度上,肯定了他们尽孝的行为初衷。同时,用中国传统的文化道德理念引导他们,让双方学着换位思考。

最后,打人的张某某承认了自己在别人操办丧事时惹事的错误,受伤的王某也谅解了对方。

在日复一日的工作中,胡春丽用春风化雨、润物无声的调解方式,让辖区群众对她充满了信任。现在,辖区有矛盾纠纷,大家第一时间就会想到民警胡小胡,让她来“评理”。而胡春丽每调解完一起纠纷,也不忘提供“售后服务”。她总是对双方说:“没关系,后面有什么疑惑,都可以联系我。”

今年以来,胡春丽已成功调解各类矛盾纠纷58起,调解成功率达95%以上,为辖区社会安定奠定了坚实的基础。

图为胡春丽正在调解一起家庭矛盾纠纷。



□ 本报记者 陈东升
□ 本报通讯员 姜璐雯

今年春节前夕,浙江省衢州市柯城区白云街道春江月小区业委会拿出近100万元给1074户业主发年货,送现金红包的消息让这个小区走红网络,成了网友羡慕的“别人家小区”。除了硬件设施完善,春江月小区还抓住平安和谐的幸福寓意,成为多年无刑事案件、无信访案件、无诉讼案件的新“三无小区”。

这个新“三无小区”成长的背后,“把关人”就是戴着黑框眼镜、做事雷厉风行的衢州市人大代表、衢州市春江月小区党支部书记、业委会主任张明。张明常年奋战在政法战线,从公安部队退伍后选择“退而不休”,一头扎进小区管理事业,用“法治”创新小区管理方法,用文化陶冶小区居民的情操,将小区管理得井井有条,深受社区干部的信赖和居民的爱戴。

从事社区治理工作多年,张明先后受到衢州市政府的个人嘉奖,荣获“优秀党务工作者”“衢州市担当作为好书记”等称号。

小区业主的素质各有不同,业委会对外要配合上级各项中心工作,对内不仅要监督指导物业各项管理服务,还要处理化解小区内的矛盾和纠纷。因此,张明深知,要做好小区管理,必须要有长远的治理目标,要有先进和全面的管理理念,要讲究工作方式方法。

张明所在的春江月小区常住人口超3000人,人员结构复杂,管理工作难度较高。为做好小区管理工作,他提出建立“社区网格+支部(业委会)+物业”的“三驾马车”联席会议机制,这个机制以党建为引领,以法治为核心,以业主需求为中心,以物业管理为重点,以邻里文化为信心,以数字改革和未来社区建设为契机。

机制广受肯定后还要推动落地,张明定期召集街道、社区、小区业委会、物业服务企业召开联席会议,针对小区未来社区的规划方案、物业管理中出现的问题,业主提出的急难愁盼问题,创先争优、主题教育、扫黑除恶专项斗争、垃圾分类、文化建设、小区公共资产管理等重大事项收集意见和建议,汇集大家的智慧使得小区管理逐步步入良性循环。

公安出身的张明,把小区的平安建设看得很重。他主动对接辖区柯城公安分局城西派出所,提出了创建融警务中心。中心由派出所专职民警担任小区党支部书记,负责小区融警务中心工作,派出所辅警兼任小区的保安队伍指导员,负责小区巡防安保工作。融警务中心安装了数字警务机,将本来需要到公安窗口办理的部分业务下沉到小区,由业主自主办理。

在此基础上,张明又与街道和派出所一起,组建整个街道的“警物大联盟”,把辖区内近30个小区的党支部、业委会、物业保安、社区网格员力量集中起来建立警物联盟,针对各小区出现的邻里纠纷,治安纠纷快速反应,公安民警负责派单,小区有关人员接单处置,不仅减少了110报案,还及时处理和化解了大量的邻里纠纷。

“法治”护航居民人身财产安全,文化交流拉近居民心理距离,陶冶情操。2017年以来,张明利用自己的书画特长,在小区内自费建立书画艺术馆和文化艺术中心,无偿为业主提供休憩的场所,开展公益书画培训。他每年组织一次大学教授、书画艺术家进小区,进行国画、油画、水彩展览,使小区业主在家门口就能享受到文化大餐。每年春节前张明还组织书法爱好者为小区业主送春联,拉近和业主之间的距离,也让小区书香四溢。

在张明的影响下,小区先后成立了文艺宣传队,声乐文化培训、茶艺古琴培训、医疗保健等社团,业主的情操得到陶冶,也极大促进了邻里关系的和睦。

张明认为,治理好小区既要讲法治也要讲人情,小区交付9年来,先后建成了养老服务中心、幼托中心、医保到家健康中心、智能购物中心、运动健身中心、有声图书馆、文艺活动中心、融警务中心、智治中心、零废生活体验中心,不仅实现了老有所养、幼有所托、物有所购、文有所化、体有所健、病有所治的现代服务功能,还做到了无发案(刑事案件)、无集体上访、无信访(业主与业主之间、业主与物业之间)、设施设备完好率百分之百、物业费缴费率百分之百。在充分做好业主思想工作的前提下,张明两次提议提高小区物业费,不仅得到了全体业主的支持,收缴率也达到100%,使得小区管理从标准管理逐步走向品质管理和品位管理。

张明常说:“只有退休的公务员,没有退休的党员。我是一名有30多年党龄的老党员,希望能利用自己丰富的管理经验和解决问题的能力为社会基层治理贡献自己的微薄之力。”

图① 张明(右二)与辖区民警协商共建“融警务”小区。
图② 张明获评“衢州市担当作为好书记”称号。

衢州市柯城区白云街道供图

张继秋:神秘岗位上的“百优刑警”



□ 本报记者 罗莎莎 文/图
□ 本报通讯员 曹钰华 王鹏飞

张继秋,江苏省南通市通州区公安局刑警大队技术中队指导员。自2009年7月参加公安工作以来,他在这个带着几分神秘色彩的岗位上干了一千就是10年,将自己磨练成了一名追求案件真相的刑事技术“尖兵”。从警13年,他先后荣立个人二等功两次,个人三等功两次,获全省公安“百优刑警”、江苏好人等荣誉称号,以及南通市五一劳动奖章。

1998年9月29日晚,南通长途汽车站附近一美发店发生一起抢劫杀人案。女老板被当场杀死,女店员被打伤,侥幸逃过一劫,而凶手却自此消失在警方的视线。

最重要的证据就是民警从现场提取的一枚残缺的指纹,多年来,受各种条件所限,警方迟迟未能锁定犯罪嫌疑人真实身份。2019年,江苏省公安厅刑侦总队从全省公安刑侦部门抽调精干力量开展命案积案攻坚,张继秋被选中成为其中一员,肩负着攻坚南通命案积案的重任。

一次次比对,一次次失败,但张继秋并没有放弃。2019年4月18日晚上10点左右,张继秋下班又想起“9·29”专案的那枚指纹。“虽然多次比对,因指纹条件有限,一直没有进展,但我觉得



有些特征点可以重新标记,另辟蹊径。”想到就干,张继秋立即将“9·29”专案现场指纹重新编辑指纹特征,经过数十次比对,结果成功比中江苏响水籍男子邵某能。

按捺住心中的兴奋和激动,张继秋又多次复核比对,最终确认无疑。现场留下的这枚指纹属于邵某能。得到这条重要线索后,南通公安迅速展开深入侦查,历经数月艰苦工作,成功破获这起22年前抢劫杀人案。

面对枯燥的工作,张继秋十年如一日地坚持和努力。“最大的幸福就是看着案件在系统内由‘未破’刷新为‘已破’,再苦再累都值得!”张继秋说。

2012年底,张继秋从通州区公安局刑警中队调至通州区公安局刑警大队技术中队,负责指纹比对工作。痕迹检验专业出身的他以为专业对口,会很上手,但实际工作后发现,事情并不是这么简单。

“刚来的时候,一天只能比对十几个指纹,

一个指纹中有少则六七个,多则十几个的比点对,需要通过显微镜放大后仔细观察,效率慢,成功率低一度困扰着我。”说起当初经历,张继秋显得十分淡然。

实际上,张继秋为自己的比对速度和低成功率十分焦急。为了提升速度和成功率,他在电脑前一坐就是一天,每枚现场指纹必须编辑比对三遍,每一枚指纹比对有100个候选结果他都要一一看过,他还不断阅读指纹专家发表的文章,不断学习先进的比对方法,不断实践和总结工作经验。

在张继秋的眼里,每枚指纹都是揭开案件真相的“钥匙”,为案件侦破指明方向。他靠着坚韧与细致,从一枚枚残缺的指纹中找出真凶。他曾连续3年被公安部通报表彰为“优秀指纹员”。

2017年11月,张继秋代表南通市公安局参加全省公安机关指纹比武竞赛,赛前集训,每天上午进行盲测3小时,下午进行讲评,晚上继续强化训练,尽管每天都要面对高强度的训练,但

他都咬牙坚持下来。最终,张继秋获得了全省公安指纹比武竞赛第一名,被评为“全省全警练兵竞赛活动业务标兵”,荣记个人二等功。2018年12月,他入选江苏省指纹专家人才库。

2021年12月16日晚,通州区公安局城中队接到报警称,在通州客运站西,一位年近七旬的妇女驾驶电动自行车与他人驾驶的电动自行车发生交通事故,对方当事人佯装带领受害人去医院救治,后行逃逸中逃逸,加之事故发生时段为下班高峰期,车流较大,导致现场变动,痕迹物证破坏严重。

之后,办案民警第一时间调取了沿途的视频监控获取到行车轨迹,但由于监控设备条件受限,始终未能捕捉到逃逸者的清晰照片,案件一时陷入僵局。于是,抓获肇事逃逸人的希望寄托在了张继秋身上,经过张继秋细致的工作,穷尽所有比对方法,最终锁定了犯罪嫌疑人。

2021年公安部组织开展查找拐卖失踪儿童的“团圆行动”,在这项以“爱”为名的专项行动中,通州区公安局组织专班开展相关工作,张继秋带领技术中队民警认真细致梳理线索,重复几百次甚至上千次地进行指纹及DNA比对,为的就是不放弃一点希望,他说:“多少个家庭因为孩子被拐而支离破碎,既然我有希望帮他们团圆,那不管做多少努力都是值得的。”2021年10月29日,河南新乡66岁的吕先生在于张继秋等人的努力之下与南通市通州区石港镇98岁的亲生母亲完成了一次跨越66年的重逢。

图① 张继秋在比对犯罪嫌疑人指纹。
图② 张继秋(右)在勘查案发现场。

周凯:控申窗口的“贴心人”



□ 本报记者 战海峰 文/图
□ 本报通讯员 潘强 李润雪

“张绣飞花——粗中有细。”这句耳熟能详的歌后语常被重庆市人民检察院第一分院检察官们用来形容周凯,在他们看来,这句话再贴切不过了。

在展示形象、服务群众的一线——控告申诉工作中,周凯一米八九的大高个子,常年剃着寸头的“彪悍”外形显得有些突兀,但在这个反映群众心声、化解矛盾纠纷的最前沿,周凯成为信访群众心中最细致温柔的“贴心人”。

今年37岁的周凯,现任重庆检察院一分院检察八部员额检察官,参加工作以来先后6次被评为重庆市优秀公务员、全市检察机关优秀共产党员,荣立个人三等功1次。2021年6月,在第一届重庆市检察机关控告申诉业务竞赛中荣获“业务能手”称号。2022年3月,获评市委、市政府“全市信访工作先进个人”。

司法救助,八年帮扶暖“童心”

“周叔叔,我今年拿了‘三好学生’,快看我的奖状!”2022年5月,13岁的小杨(化名)在微信上和周凯熟络地聊着学习近况。这个13岁的小女孩与周凯的

“缘分”还要从8年前的一起司法救助案件说起。

2014年,刚参加工作的周凯在一起因家庭矛盾引发的重大刑事案件中,发现了沦为“事实孤儿”的小杨。因父母反目,5岁的小女孩是这案件中最大的受害者。

“孩子眼睛里流淌的无助让人心酸又心疼。我觉得不能就这样置之不理。”刑事案件结束后,周凯决定帮助小杨申请司法救助。

为此,他一趟又一趟地前往小杨的居住地,最终为小杨申请了司法救助金。在之后8年的时间里,无论是为小杨办理民政救助,帮她入学,带孩子去看望服刑的母亲,还是因贪玩成绩退步时找她谈心,给予鼓励,周凯始终“在线”。

为了让小杨感受到更多的社会关爱,周凯还及时把小杨的状况告诉了单位和同事,该院妇委会、青年联合会也加入到帮助的行列。过年时,检察官阿姨带着孩子来城里逛游乐园,新学期送上学习用品,为她添置衣物,送上书籍……小杨这些年过得并不孤单,在周凯和同事们的持之以恒的关爱下,小杨逐渐成为了一名开朗、爱笑的少女。

牢记着“用诚心与人民群众沟通,用真心为人民群众服务”的工作理念。截至目前,周凯共办理司法救助案件7件,累计帮助因案致贫群众申领司法救助金17万元。

耐心等待,解开信访老人“心结”

“你们司法为民、认真负责的精神值得学习,现在疫情还未结束,希望你们一定要保护好好自己的身体健康。”这是2020年3月15日,一位81岁的老人在一封来信

中工整写下的一段话。

老人姓王,2019年因与原单位发生劳动争议纠纷而向一分院申请监督。收到老人的诉讼申请后,周凯发现老人只递交了一份法院判决书,资料严重不全,他第一时间拨通老人的电话,没想到迎来的是老人一顿“怒吼”。

“老人听力差,说话声音很大。而且因为担心申请时效过期,语气也十分焦急,一开口就急促地说个不停,我几乎插不进嘴。”第一次通话,周凯耐心地听完了老人的“牢骚”。几次通话后,周凯了解到这位80岁的老人孤身独居,行动不便,疫情防控期间也找不到委托人。

“不能让疫情影响群众的权益,申诉人有困难,我们要力所能及地提供帮助。”周凯极尽详细反复回答老人的疑问:“申请书第一段要写明您的基本情况,包括姓名、性别……”周凯和同事们多次通过电话“一对一”细心指导老人书写申请,并加急给老人寄去一份申请模板,确保了老人的诉讼申请顺利受理。老人非常感动,事后特意寄来表扬信,称赞周凯是人民群众的“贴心人”。

8年间,周凯先后办理控告申诉案件40余件,处理群众来信来访600余件,用一颗真心恒心爱心为党排忧解难,为民解难,架起党和人民群众之间的“连心桥”。

创新方法,做工作上的“较真人”

2020年,最高检下发《全国检察机关网上信访信息系统2.0填录规则(试行)》,对群众网上信访受理提出了更高的服务标准。

为了帮助同事们更快熟悉新填录规则,周凯连续

加班一周,详细阅读、梳理文件内容,并自行整理、扩充、编辑了一份长达70多页、3万余字的《检察八部信访组案卡规范填录及案件受理、分流索引》。这份“独门秘籍”以信访2.0系统信访类型为基准,对各种案件类型进行了详尽的解析。

“我是一名老同志,在学习新事物上不如年轻人高效,照着这份索引,我也能严格按照标准填写,提高了工作质效。”同事钱美珍感叹道。

在落实“群众来信件件有回复”上,周凯更是下了大功夫。他根据群众来信来访接待制度以及自己多年的信访工作经验,创新制作了“检察八部群众来信登记台账”,28项待填内容涵盖信件数据及信息,一月一统计,条理清晰,不仅细化了工作流程,制定了工作办法,还建立起了服务民企“绿色通道”,服务质量和工作效率得到进一步提升和规范。

周凯常说,普通群众对政法机关职责范围不清楚,因此常常“病急乱投医”。在处理过程中,不能简单地带着“公事公办”的面孔,而要耐心倾听他们的诉求,体会他们的难处,为他们找到一条解决问题的合法途径,让“群众来信件件有回复”真正落到实处。

图为周凯听取申诉人意见及诉求。