



# “群众的事，再小也是大事”

## 来宾公安将民生警务落到实处

□ 本报记者 吴良艺  
□ 本报通讯员 韦晓玲 吴若谦

2023年7月13日，广西壮族自治区来宾市迁江镇一汽修店发生火灾，浓烟裹挟着火不停向外喷射，店内堆放有轮胎、电瓶、油料等易燃易爆物品，随时可能爆炸，而店内还有被困的两个小孩。来宾市公安局迁江派出所民辅警第一时间没有丝毫犹豫，利用挖掘机铲斗升到二楼，从窗口跳入火场，将他们救出。“当看到获救的一家人相拥而泣时，我心里充满了感动，觉得自己的付出是值得的。”方大勋说。

“人民警察为人民”，这是一句誓言，也是一生坚守。2023年以来，来宾市公安局扎实推动“创人民满意公安”活动，坚持“人民至上”，厚植为民情怀，持续为人民群众做好事、办实事、解难题。

### 守护群众平安

2024年元旦，在岗位班的武宣县公安局新派出所副教导员覃华接110指令：方学村一群众报警称，有人持刀欲故意伤害人。事态紧急，覃华立即带领警员奔向事发地点。

到达现场后，只见一男子借着酒劲，双手持刀乱舞。覃华经过长时间劝说，该名男子情绪却越来越激动，随时都有持刀伤人的危险。覃华随即掏出催泪瓦斯向男子喷射，并试图用防暴盾牌将其控制。就在覃华即将靠近男子时，他却突然冲向一旁的群众。来不及多想，覃华手持盾牌奋不顾身地冲过去，用尽全力将其控制。男子试图挣脱，手里的刀四处乱捅。

将该名男子控制住后，覃华感到自己的警裤有点湿，用手一摸，才发现有搏斗中自己右腰处被捅了一刀，鲜血正喷涌而出，钻心的疼痛感也随之遍布神经。在送往医院的路上，疼痛和失血一度让覃华晕厥，失去了意识。

经过6个小时的手术，覃华终于醒了过来，伤情鉴定为重伤二级。“我不后悔！人民警察就是要与形形色色的违法犯罪作斗争，严惩犯罪，保护群众，维护社会安宁。”覃华说。

平安，是公安机关对人民群众最庄严的承诺；安全，是广大民警辅警辛苦付出最生动的注脚。来宾公安始终聚焦人民群众对平安品质的更高期待，紧盯影响



图为民警到群众家中走访，了解群众需求。

来宾市公安局供图

人民群众安全感和幸福感的问题，重拳出击突出违法犯罪，铁腕整治社会治安问题，攻坚化解各类安全隐患，用热血和汗水绘就平安底色，以“警”之名，守一方平安、护百姓安宁，切实让人民群众感受到安全“触手可及”。

### 恪尽为民之责

“公安队伍中基层派出所是最小单元，连着千家万户，系着百姓安宁，事情虽多，但总要一件件认真细致做好。”这是来宾市公安局来华派出所民警莫汇龙刚参加工作，师傅和他分享的第一个工作经验。工作几年来，他慢慢理解了师傅的教诲，也照着师傅教的那样，从小事做起，把小事做细致，让群众满意，让群众放心。

2023年11月，有群众报警称：“工地上有十几名工人阻碍施工，现场引发了争吵，请求公安机关处置。”接警后，莫汇龙立即赶往现场，认真听取双方诉求。原来

光伏工地项目因为工人工资没有及时发放，临近年底，出现了工人阻碍施工的情况。为有效化解矛盾，莫汇龙将各方代表请回派出所，通过摆事实、讲道理、说法律，经过长达5个小时的调解，双方达成一致，签订协议，工人代表握住莫汇龙的拳头不住道谢。

类似这样的暖心警事，每天都在上演。近日，金秀瑶族自治县居民韦大姐哭着跑进派出所报警说，自己在朋友介绍下进行线上投资，没想到被骗十几万元。了解情况后，桐木派出所教导员庞文贵与同事马上启动快速止付工作机制将相关账户冻结，并通过顺线追踪成功锁定两名犯罪嫌疑人。随后，庞文贵带领抓捕组立即赶往上海市和河北唐山，在当地警方的协助下，抓获嫌疑人并成功追回12万余元。

群众的事无小事，每一件案件都是关乎人民群众生命财产安全的大事。近年来，来宾市公安局从群众最关切的问题抓起，把群众的急难愁盼事真正办好办实，用实



图为民警在辖区学校开展安全宣传。

际行动践行“人民警察为人民”誓言，用桩桩暖心警事绘就“温暖警色”。

### 谱写爱民之曲

“做‘小事’哪有办大案来得光荣？”2022年刚加入公安队伍的象县公安局城关派出所民警黄程此前经常这么想。

“师傅告诉我，办好‘小事’，才是派出所合格民警的第一步。有些人可能一辈子才报一次警，而我们的处理方式和结果，留给他们的印象有可能是一辈子的。”当时的黄程似懂非懂。

2022年12月9日凌晨，正在值班的黄程接到群众求助电话称，家里的老人老毛病犯了，她出门给老人买药，回家时却不小心的把部分药品落在了共享单车篮子里，老人已出现了低烧症状，迫不得已报警求助。

“附近药店都已关门，直接追踪那辆共享单车是最快的办法。”接警后，黄程迅速与同事开展“寻药行动”。最终，他通过监控找到了共享单车篮子里的药品，并赶到群众家中将药品如数归还。

“看到大姐拿到失而复得的药品，喜极而泣，声音哽咽，握着我们的手一个劲地感谢。那一刻，我才真正理解了‘群众的事，再小也是大事’这句话的分量。”黄程告诉记者。

把简单的事情做好，就是不简单；把平凡的事情做好，就是不平凡；把群众的冷暖放心间，就是不平庸。近年来，来宾市公安局深入践行为民服务理念，从小事做起，从细微处抓起，持续将民生警务落到实处，用一件件暖心事，一次次解民忧拉近警民距离，和谐警民关系，不断提升人民群众获得感、幸福感、安全感。

厚植为民情怀，创人民满意公安。来宾市两级公安机关将持续树立以人民为中心的发展思想，践行为民服务宗旨，用心用情用力办好“小案件”“小事情”，用实际行动为平安来宾贡献公安力量。

## 涪源检察听证助力司法办案

本报讯 记者周育鹏 通讯员姚德会 近年来，河北省涪源县人民检察院坚持以“高质效办好每一个案件”理念为引领，切实在抓好检察听证“建、管、用”上下功夫，倾力构建“检察听证助力司法办案”新模式，有效推动检察工作高质量发展。该院以“建”为基础，构筑智慧平台，着力推进听证员库和听证室建设，形成既有普通民众又有专业人才的检察听证力量；以“管”为抓手，推动高效运转，构建起抓落实工作机制、听证工作规范机制、听证员履职档案记录制度、量化考核评价机制，确保检察听证与检察办案融合推进；以“用”为重点，促进质效提升，根据办案实际需求、案件类型特征，结合听证员擅长领域及意愿，因案制宜邀请相应听证员参加检察听证工作。



5月26日，由和田开往乌鲁木齐的7558次列车，迎来了列车上的“巴扎日”。该次列车自开通运营以来就为沿线群众提供售卖产品便利，乌鲁木齐铁路公安局库尔勒公安处乘警支队抽调懂双语、亲和力强的青年民警担当乘务，更好地服务广大旅客，满足他们的出行、购物需求。因为民警向群众介绍特色手工艺品。 本报记者 潘从武 本报通讯员 武院慧 摄

□ 本报通讯员 葛婷婷

近年来，山东省高密市坚持和发展新时代“枫桥经验”，聚焦矛盾纠纷源头治理，依托“一站式”矛盾纠纷调解中心，实效化运行市镇村三级矛盾纠纷调处化解体系，完善多元解纷机制，让百姓在矛盾纠纷调处过程中享受到高效服务、感受到公平正义，实现了“矛盾不上交、服务不缺位、平安不出事”的任务目标。

### 只进一扇门

“俺这个年纪出来打工不容易，到过年也没给钱啊！”高密市密水街道的张大姨满脸委屈。“孩子放假想锻炼一下，没想到一分钱没挣着，老板还跑了！”市技工学校学生刘某的家长情绪激动地说。春节后上班第一天，高密市“一站式”矛盾纠纷调解中心受理大厅来了一群心急如焚的人。原来，这些人员都在市内某烤肉餐厅打工，自2023年11月以来，不仅没拿到工资，老板还闭店停业了，人也不知所踪。

受理诉求后，工作人员与劳动仲裁、诉调对接工作

## 91封感谢信寄至“平安厅”茂名局长信箱

□ 本报记者 邓君

面对“送上门来的群众工作”，广东茂名公安持续推动“平安厅”局长信箱工作提质增效，始终以“件件有着落，事事有回音”的实际行动积极回应民生关切。

今年1月至5月，“平安厅”茂名市公安局局长信箱共收到群众感谢信91封，同比上升810%，其中有34名群众首次来信表达对身边点滴见警故事的感谢，越来越多的群众将信箱作为公安业务的“办事渠道”，诉说暖心事的“留言板”。

### “把群众来信的事当成自己的事”

今年初，身在河南的江先生来信感谢茂名公安机关全力以偿侦办案件。

江先生曾来信称，其2022年9月在茂名市电白区租赁一辆跑车被诈骗60.8万元，在当地公安机关立案了，但案件侦办进展不理想，希望公安机关可以尽快破案。

“平安厅”茂名局长信箱工作专班了解情况后，迅速联系电白警方开展依法打击和追赃挽损工作，但由于涉及诈骗的团伙人员较多，案情复杂，给案件侦办带来重重困难。

为尽快挽回事主的经济损失，办案民警多次跨省抓捕、调查取证，并联合当地法院积极做好追赃挽损工作。经过警方持续不懈的努力，目前该案已抓获嫌疑人12名，为事主追回部分被骗款项。

“信箱工作是送上门的群众工作，要把来信群众当家人，把群众来信的事当成自己的事。”茂名市公安局主要负责人对记者说。

茂名市公安局机关深刻践行“以人民为中心”的

发展理念，严格落实每日报告、电话回访、线下接访、重点攻坚、评查复盘等机制，用心用情做好“送上门的群众工作”。目前，“平安厅”茂名局长信箱已构建了由“一把手”主抓、班子统筹、专班流转、警种联动体系，实现“收信、流转、核查、督办、评查、答复、回访”全流程闭环管理。

2023年，茂名公安机关共接到群众来信2781件，回复率100%，办结率98.2%，有效解决群众难题750余项。遇难事急事，写信给“平安厅”局长信箱已成为茂名群众向公安机关反映诉求的新常态。

### 努力实现“反映诉求最多来信一次”

“没想到写信后一个小时，警察便打电话向我了解情况，两天后就抓嫌疑人了，还帮我追回了赃款，警察同志辛苦了！”在辽宁上大学的李瑶（化名）在感谢信中写道。

3月19日，李瑶在某二手平台下单买手机被对方以资金冻结为由诈骗了5000元，得知对方可能在茂名，于是便抱着试一试的心态向“平安厅”茂名局长信箱写信求助。经工作专班收信后督办，管辖地公安机关立即从该线索入手，顺藤摸瓜、抽丝剥茧，火速出击抓获该诈骗团伙7人，并为受害人全额追回被骗资金。

据了解，在2023年全年来信量中，事项求助类占比26.2%，是来信类别中占比最高的。为探索解决群众诉求的最优路径，信箱专班提出“接信即办、电话确认”的工作要求，针对群众有些来信的内容不是很明确，工作人员会一对一致电了解，将群众的来信诉求“原汁原味”整理上报和分流，努力实现“反映诉求最多来信一次”。

“在工作中，我们也会遇到群众多次来信，反

映的问题可能无法在短时间内解决，但绝不代表我们就置之不理了，反之，为推动疑难问题攻坚，我们会实行“领导包案、专案盯办、限期办结”等多项举措，努力让群众做到事心双解、案结事了。”茂名市公安局党委委员、政治处主任高成丽说。

### “事后处理”向“事前预防”转变

为将问题化解在萌芽状态，化解在基层，茂名公安机关将信箱工作的重心前移，变“事后处理”为“事前预防”，结合“万警进万家 群众来评价”警民心连心活动，对2023年度中的涉法涉诉类信件进行回访，并梳理出一批反映涉治安、交通突出问题的来信群众205人，按照来信群众户籍所在辖区，由负责的市局负责人、区县公安局负责人带头开展入户走访。

4月26日，茂名市公安局主要负责人来到茂南区鳌头镇合岗村村民林先生家中走访，得知其是一名货车司机，也是“平安厅”茂名局长信箱的信访友，提醒其要注意行车安全，切勿疲劳驾驶，同时联合村干部等人，进村入户派发交通安全宣传单，实地开展农村交通安全宣传教育。

茂名公安各地各有关警种部门还结合工作职责到所在辖区开展平安茂名建设，普及反诈、禁毒、未成年人保护等方面的法律知识，引导群众致信“平安厅”局长信箱咨询业务，反映意见诉求，提供犯罪线索等。通过对信访员的实地走访，全方位、多角度汇报公安工作，倾听意见建议，及时整改存在的问题和不足，让群众切实感受到“平安送到家”，不仅促进社会面治安的和谐稳定，还进一步预防和减少违法犯罪行为的发生。

## 高密“一站式”矛调中心化解百姓烦心事

□ 本报通讯员 葛婷婷

受理问题后，中心组织住建领域调委会主任夏霖、诉前调解中心主任马江波、“老把式调解室”调解员张毅，约见双方当事人，在调解大厅的沙发上坐了下来。“这里真敞亮，跟进了自家客厅似的，俺也愿意把心里话都说出来！”杨阿姨一进入大厅，就对去柜台窗口赞叹不已。双方面对面说出意见和想法，调解专家对小区管理和业主权益等问题进行分析，在温馨的环境下与平和的氛围中，双方达成调解协议，并进行了司法确认。

“一站式”矛调中心建成以来，打造了“群众会客厅”的“零距离”服务模式，打破柜台隔阂，拆除无形“心墙”，在拉近与群众距离的同时，也解决了老年人和特殊群体看不清、听不清、填写材料不方便等问题。中心还配备轮椅、花镜、药箱、雨伞等物品，最大限度为群众提供暖心服务。

### 零距离倾听

去年以来，朝阳街道兰亭御墅小区业主杨阿姨因不满小区停车位、电费缴纳差额等问题，没有及时缴纳物业费，与物业公司产生矛盾，僵持大半年没有解决，她便带着问题来到了“一站式”矛调中心。

“一站式”矛调中心建成以来，打造了“群众会客厅”的“零距离”服务模式，打破柜台隔阂，拆除无形“心墙”，在拉近与群众距离的同时，也解决了老年人和特殊群体看不清、听不清、填写材料不方便等问题。中心还配备轮椅、花镜、药箱、雨伞等物品，最大限度为群众提供暖心服务。

### 双线齐发力

单某是经营化肥农药的个体户，半年前种植户刘某向其购买了价值25400元的化肥，交货后，刘某却未按

约支付货款，多次催要都以各种理由搪塞。

“我在社区微信群里看到这个山东‘解纷码’宣传，抱着试试看的心态扫了扫，没想到当天下午就有人给我打电话了。”单某提交诉求后，高密市大牟家镇“一站式”矛调中心的工作人员赵顺杰迅速接收，在线沟通后，与双方约定在镇“一站式”矛调中心“牟邻之家”协商。经中心调解员会同农技站人员共同分析定责，双方自愿达成调解协议，刘某同意支付剩余货款。

近年来，高密市探索构建“一站式”矛盾纠纷化解“1+5+10+N”工作布局，融合综治中心、公共法律服务中心、诉前调解中心等五大中心功能，通过导引分流、信访接待、劳动仲裁等十个方面对群众反映的事项进行受理、分流、调处，吸纳各专业调解组织、志愿者发挥作用，依托在线调解系统、“山东解纷码”等智能手段，当事人可自主选择线上调解或前往线下矛调中心处理，进一步畅通了群众解决矛盾纠纷的渠道。目前，以市级矛调平台为支撑，已辐射带动716乡镇（村）“一站式”矛调平台实效化运行，全市受理矛盾纠纷3674件，已办结3578件，办结率达97.4%。

□ 本报记者 王莹  
□ 本报通讯员 倪志忠

家住福建省宁德市屏南县长桥镇的卓某曾经是远近皆知的信访“钉子户”。近日，她来到长桥镇矛盾纠纷多元化调处中心，调解人员运用视频连线，集合检察官、法官、律师等人共同开展现场调处，终于为其解开了心结。

近年来，屏南县紧盯群众“急难愁盼”问题，积极推行信访接待“四个三”工作法，即“三固定”“三公开”“三评议”和“三级”闭环清理机制，常态化开展领导干部定期接待、定期下访、包案化解调处，与群众“零距离”交流互动，形成“解决真问题、问题真解决”的新气象。

屏南县主动落实时间、地点、人员“三固定”，明确村（社区）每月5日、乡镇每月10日、县每月15日固定开展信访接待日活动1次，村（社区）主任、村（社区）党支部书记、县乡党政主要负责同志分别参加三级信访接待日，乡、村两级可依托矛盾纠纷排查中心或结合调解及信访工作需要确定固定的接访场所。此外，县处级领导轮流参加挂钩乡镇接访，乡镇包村干部参加村（社区）接访，不断夯实信访接待基础。

为了让群众“心里有数”，屏南县坚持集中接访“三公开”，即公开问题、公开责任人、公开结果，确保问题“事事有回音”、合理诉求“件件有落实”。

“乡镇、村（社区）对群众矛盾纠纷，来访问题，反映诉求能当场解决的，予以及时就地办理，一时无法解决的逐一登记建档，逐级上报至县信访联席办，并将问题事项受理情况于信访接待日后3日内在辖区内公开。”屏南县委政法委相关工作负责人介绍说。

信访是“送上门来的群众工作”，为此，屏南县始终保持对问题事项办理结果实行党员、代表、群众“三评议”，通过信访渠道摸清群众期望和诉求，找到工作差距和不足，举一反三，加以改进，从而更好地为群众服务。

据了解，屏南县结合“三会一课”制度和主题党日等活动，每月将问题事项处理情况在支部会议上进行通报和评议，每季度组织人大代表、党员代表对信访处理事项进行评议，并按属地和特事特议原则，每月组织5到10名辖区群众（村民代表）对重点问题事项处理情况进行评议，把信访接待下基层的效果交给群众来评价。

为保障信访工作实效，屏南县按照逐级上访、有序上访的要求，以“环环相扣不掉队”的理念打造“三级”闭环清理机制。

“对于每月5日村级信访接待日无法解决的问题，我们引导群众在每月10日乡镇级信访接待日解决，仍然解决不了的或属于重大疑难矛盾纠纷的，引导群众在每月15日的县乡级信访接待日解决。”屏南县委政法委相关工作负责人说。

此外，屏南县积极打造三级民间调解平台，注重引导少数人对政府调解不信任、不满意、不放心的信访人到县、乡镇、村三级评理室调解，形成以月为循环的信访问题闭环清理机制，以实际行动加深群众的信任感，提升群众的幸福感、获得感。

## 三亚海棠开展禁毒教育宣传

本报讯 记者邢东伟 通讯员廖小燕 近日，海南省三亚市海棠区龙江海岸线驿站组织25名电工培训学员参观毒品预防教育基地，旨在进一步加强群众识毒、防毒、拒毒意识，提高群众对毒品的防范意识和辨别能力。海棠区禁毒社工以面对面讲解、发放禁毒宣传资料，开展禁毒签名等方式向现场群众普及禁毒知识，带领参观人员一起观看仿真毒品模型、吸食毒品后病变器官模型，给他们带来更加直观的感受，呼吁他们珍爱生命、远离毒品，积极参与禁毒斗争。

## 黑龙江社区矫正教育帮扶持续发力

上接第一版

帮助解决社区矫正对象就业学中的困难，是提高教育矫正效果的重要手段。全省各级社区矫正机构积极引导社会力量参与帮扶工作，坚持因地制宜，在教育基地、公益活动基地、就业基地的作用发挥上“挖潜增效”，为有需要的社区矫正对象开展各种职业技能培训。

黑河市司法局与市妇联创建“青苹果课堂”品牌，为12名女性社区矫正对象提供就业岗位。黑龙江省司法厅与省检察院联合印发《关于加强未成年人社区矫正工作合作协作意见》，建立关爱未成年人社区矫正机制。

让社区矫正对象重塑新生，主动融入社会实现人生价值，是社区矫正工作的重点之一。全省各级社区矫正机构在教育矫正中，注重引导社区矫正对象从“矫正者”到“助人者”角色的转变。

社矫机构结合社区矫正对象实际情况和专业特长，采取“因人施教+个性化矫正”模式，组织护林防火、巡边护边、疫情防控、帮扶困难群体、普法宣传等一系列阳光志愿者公益活动，持续推动服务暖心工程，制定相关外出管理办法，解决涉衣、涉林、涉渔、涉长途货运类社区矫正对象外出审批中的堵点、难点，让他们能够安心跨行政区域务农务工，助力优化法治化营商环境，着力维护涉民营企业社区矫正对象合法权益，帮助他们解决生产经营中的“急难愁盼”问题，保障民营企业健康发展。