

遇到难事儿@小警察李sir

走访勤助人多,片警李津锐被赞贴心“小棉袄”

本报记者 柳斌 通讯员 周福基

没有太多惊天动地的大事,但是他把每件小事都做进了百姓心里。帮老人提菜,为群众办落户手续,调解邻里纠纷,教大家防范窃贼,每一件都是小事,在群众眼中却是帮了大忙。

社区民警李津锐从业8年来跑遍了千家万户,大家眼中的他没有警察的“架子”,就像一个好朋友,大家有困难都会想到他,很多社区阿姨称他是百姓的“贴心小棉袄”。



李津锐在社区走访。 通讯员供图

1 走进百姓家,说上话、交上心

2007年7月,从山东警察学院毕业的李津锐被分配到烟台市公安局芝罘分局兴隆街派出所,没有想象中的激烈搏斗、直面凶残,他成了兴隆社区的一名“片警”。

有位老民警曾对李津锐说,当基层民警难,当芝罘公安基层民警更难,李津锐当时还很不以为然。然而,直到他真正走进社区,被“当头一棒”,才体会到这句话的含义。

李津锐所在的兴隆街社区现有居民2613户,9100多人,治安管理和防范工作任务重、难度大。

进社区的第一天,他就赶上了一次邻里纠纷。只因楼道里排放油烟的问题,两个邻居吵得不可开交,李津锐据理调解了半天,结果双方都不满意。因为在大家的眼里,他只是一个年轻的小伙子,他的话没多少分量。

经历这次挫折之后,李津锐深刻感受到,干好社区工作光凭

一腔热血是不够的,必须走进居民家门,和居民说上话、交上心,才能取得居民的信赖,做好社区稳定工作。

于是他挨家挨户敲门,走访,今天家中没人,明天接着去,慢慢地他和大家都熟了,大家也不把他当外人。他还制作了警民联系卡,将它送到千家万户中。

社区有位刘阿姨,李津锐初次登门的时候,她死活不开门,后来李津锐通过邻居了解到,她是因为几年前的一件小事对公安机关有成见。后来,李津锐带着调查处理结果第二次敲开了刘阿姨的门,经过一番长时间的交谈,终于消除了刘阿姨的误解,离开时,刘阿姨对李津锐说,“小李,别走了,阿姨给你包饺子吃。”当李津锐第三次到她家走访的时候,李津锐已经与那位阿姨成为了好朋友。刘阿姨拉着李津锐的手说:“小李呀,还没有对象吧,这件事就包在大姨身上了。”

2 不论难事儿好事儿,大家都愿叫上他

有人说,社区管理都是一些琐碎小事,可李津锐却把它当成大事来办。

“他第一次家访的时候,我和我母亲就记住了他。”兴隆街社区今年63岁的姜阿姨介绍说,当时他就说,“把我当成您儿子,如果家中有跑腿的活,有下体力的活尽管通知我。”

之后慢慢熟悉了,姜阿姨亲切地把他称呼为“小李”,生活中多次遇到困难事,她都向小李求助。

一次是姜阿姨要给孩子办理户籍手续,孩子在外地户籍手续办理起来很繁琐,但是李津锐没有怕麻烦,协助姜阿姨准备各项资料,顺利解决了姜阿姨的头疼事。之后姜阿姨安装防盗锁、母亲去世的销户手续等,李津锐都热情帮助。

社区64岁的刘阿姨也感同身受。“每次买菜,他会帮着拎,前段时间感冒住了院,自己的孩子都不知道,他却知道了,还去医院送饭、照顾。”刘阿姨说,生活中,他们成了很好的朋友。

社区的居民不光有了困难会想到他,有时候很多好事,大家也忘不了李津锐。前段时间,刘阿姨应朋友之邀去养马岛看看风景顺便吃顿海鲜,叫谁呢?她第一个想到了李津锐。

平时,刘阿姨包了饺子,抽他值班的时候,也给他送些去。

“很多事,在他的心中可能是件小事,很容易办到,但是对我们来说却是解决了很大的困难。”刘阿姨说,有时候可能是一句问候的话,却让人心里暖暖的。

3 “他心里装的不是一家人,而是大家”

提起李津锐,家住瀛洲街的柳阿姨讲了他们之间的很多故事。柳阿姨说,在她精神要垮掉的时候,是李津锐给了她很大的安慰,让她走出了阴影。

“我一直认为我是家中的顶梁柱,是个坚强的人,但是突然的遭遇,让我差点没走出来。”柳阿姨说,2008年老伴突然去世,另外加上生活的拮据和女儿感情的不顺,一系列的打击让她感觉活着已经没有了意义,一度产生了轻生的念头。

李津锐得知情况后,立即赶到柳阿姨家中了解情况,对柳阿姨遇到的困难一一理顺,之后又发动居委会干部及周围邻居,平日里多对柳阿姨进行帮助、关心,他也与柳阿姨结成了帮扶对子,有事没事都会去

看看她,给她带些生活必需品,帮她收拾家务,买买菜,陪她说话。经过一番努力,柳阿姨的心结终于解开了,打消了自杀的念头,对生活也重新唤起了希望。

“他心里装的不是一家人,而是大家。”柳阿姨说,李津锐帮助的不仅仅是自己,而是社区里有困难、需要帮助的人。

兴隆街社区还有一位姜阿姨对李津锐也是充满了感激,李津锐曾经帮她拎过菜、办过落户手续,跑过腿。

“2012年夏天,社区的很多人一块玩,一位老太突然说,看,‘小棉袄’又来了,我当时心里想‘小棉袄’是谁,听他们一说才知道‘小棉袄’指的是李津锐。”姜阿姨说。

4 甘当化解群众矛盾纠纷的“润滑剂”

长期在社区当民警,李津锐有这样一个深切体会:“越是弱势群体多的地方,越要及时稳妥处理好群众内部矛盾,不然的话邻居之间的矛盾便越积越深,甚至有可能让民事变成刑事,发生严重的群体性事件。我们当基层警察的,就是解决群众内部矛盾的‘润滑剂’。”

李津锐怀着对社区居民的满腔热忱,把大量的精力花在群众内部矛盾的调处上。他把涉事双方看成是兄弟姐妹,耐心听取辩解,细心给予劝导,让有大脾气的人变成小脾气,让有小脾气的人变得没脾气。

“帮助一个人,温暖一个家,和谐一个社区。”这是李津锐在社区工作中总结出来的经验。在社区工作中,李津锐发现辖区的居民之间经常会为了一些琐碎的小事而发生一些摩擦,比如楼上房子漏水把楼下淹了,打扑克扰民了,居民在楼道里乱堆杂物挡着路了等问题,这些小事如果没有在合适的时间解决,邻居之间的矛盾便越积越深,甚至大打出手。

为了能够促进社区的和谐稳定,李津锐协调办事处、居委会组建了社区和谐共建理事会,将居委会二楼的一间屋改



李津锐在社区走访。 通讯员供图

造成办公室,以李津锐为理事会总负责人,居委会干部、部分楼片长以及治安积极分子为成员,构建了一个说事、议事、解决矛盾的平台,让辖区的居民之间在有了矛盾纠纷以后,能很快找到一个说理、解决问题的地方。

在记者的采访中,社区的居民向记者讲了太多太多他们和李津锐的故事。工作中的李津锐没有豪言壮语,没有惊天壮举,只有全心投入,他在平凡的岗位上默默无闻地为老百姓办“小事”,用满腔赤诚诠释了人民警察的风采。

5 利用网络媒体,“微警务”走进辖区群众心坎里

工作中,李津锐还意识到,传统的社区警务工作已经不能满足当前公安工作的需要,李津锐利用工作之余,创办了“小警察李sir”新浪微博,“兴隆街派出所”微信公众号、社区居民qq群,并将自己的qq号及关注方式印在警民联系卡上并发送给辖区居民,在网上定期发布动态信息,宣传公安工作,与居民开展互动交流。有时,少数居民有些问题不方便当面说,便在网上给李津锐留言,大大拓宽了警民联系渠道。

对于申领身份证还未来取的居民,李津锐会及时向其发送温馨提示短信,通知居民来取身份证,同时,李津锐还会定期编辑一些温馨短信发给辖区居民,诸如“家里有什么需要帮忙的,

尽管和我说,咱们都是一家人”“近期夜间有贼出没,睡前注意关闭门窗”“过年了,给您拜年了,外出请注意安全”等等,使辖区群众能深深感受到社区民警对他们的关心和爱护。

2014年8月21日,一位临沂的网友张女士在微博上给李津锐留言说,她8月23日打算带2岁大的孩子坐飞机旅游,机场需要提供孩子的户籍证明,因孩子的户口迁移手续正在审批中,暂时无法开具户籍证明,而且她现在人在临沂,抽不出时间来烟台办理,于是便在微博上留言请求帮助。当时李津锐正在警校培训,他见到该留言时,发现张女士孩子的户口并不属于自己辖区管辖,但他意

识到张女士肯定是特别着急才会想到找自己帮忙,于是他向学校请了半天假,利用了一下午时间,到分局户政科及户籍地派出所进行协调,帮助张女士的孩子办好了落户手续,并将户口本及户籍证明寄给了张女士,张女士收到后,在微博上感叹:“烟台警察真好!”

为了方便服务百姓,李津锐还建立了特行场所、出租房屋业主、平安志愿者、社区群众代表等微信群,通过发送温馨提醒、节日问候、会议通知等内容的短信,架起了一座警民连心桥。据统计,2010年以来,李津锐共利用社区QQ群和微博、微信为群众提供帮助1000多次,发送温馨提示短信1万多条。