

本版采写:记者 许建立 通讯员 闫明华

社区民警乔卫军: 面对新挑战 用行动践行承诺

乔卫军是一名党员民警,2009年由济南市公安局特警支队转岗至历下分局解放路派出所,担任治安内勤与旅馆业打了多年交道后,于2015年6月份开始从事社区民警工作,担任解放路派出所解放桥社区第一警务区社区民警。



从“心”开始 万事开头并不难

乔卫军担任治安内勤的五六年间,细致耐心,凭着对工作的热情和不服输的精神,他将解放路

派出所辖区的旅馆业做成了全局先进。但是社区工作对他来说却是新生事物,对于“初出茅庐”的乔卫军来说,如何更快地融入社区工作,是摆在其面前的头等大事。

“做任何事情都要做好,做不

好,宁可不做。”都说万事开头难,但他却不信这个邪。在与上任社区民警进行交接工作时,他把关于社区的书面资料全部按类别归档,对于一些重要事、重点人又按照个人的习惯重新进行整理分类,以便日后查看、研判。对于一些比较尖锐突出的关系和矛盾等非书面的情况,他总会仔细询问事情的来龙去脉、前因后果,并进行详细记录。在熟悉本辖区工作的同时,他还向其他社区的民警“取经”,了解他们的工作内容,学习他们的工作经验。“但毕竟这些还是别人的,每个辖区都有各自的特点,我不能生搬硬套,做不好就成了‘东施效颦’了,还是需要根据自己辖区的情况从‘心’开始。”他是这么说的,也是这么做的。对辖区情况了如指掌,才能游刃有余,也为他不久以后妥善处理一起纠纷打下了基础。

以“理”待人 化解矛盾得心安

辖区一居民刘女士和丈夫离婚后,需要户口本办理户口迁移。但前夫一家要么闭门谢客、手机关机,要么以各种理由搪塞,户口本就是拿不到手。无奈之下,刘女士找到社区民警寻求帮助。乔卫军了解情况后觉得耳熟,又凭着记忆找到接洽工作时的资料,果然此情况正是之前一起矛盾的延

续。

刘女士坦言原先就与前夫的父母关系一直不好,可能正是因此才故意刁难她。为帮助解决这个多年的问题,乔卫军同刘女士到其前夫家宣传政策,但其公婆推三阻四,一会儿说不在身边,过两天给她,一会儿说找不到了。接二连三的“失败”,加上从邻居了解的情况让乔卫军意识到,这件事情的根源还是在于尖锐的“婆媳关系”引起的赌气行为。在后来的上门调解中,乔卫军从最初的普法知识讲解转变为以“理”待人,从疏导双方当事人对矛盾纠纷认识的观念、角度入手,把当事人从认识误区中引导出来。“一个巴掌拍不响,任何事情都是有两面性的,从自身找原因,不要只单单看到对方的缺点……”乔卫军以中间人的角度对待问题,不讲偏理;站在对方当事人角度认识问题,不讲私理,最终在他的调解下,一场纠纷就此化解。

宣传普法很关键 帮老人挽回养老金

安全防范是社区民警日常工作之一。为了取得更有效的宣传效果和社会反响,避免让群众在视觉上产生疲劳,乔卫军决定为拉条幅、发传单等年复一年的“老套路”注入“互联网+”因素,及时建立社区微信群。微信成员不仅包括辖区居民,还有经营

业主、银行职员、环卫工人、居委会成员等不同圈子的人,定期群发贴近生活的安全小贴士。通过与居民不断交流和沟通,乔卫军的称呼也从最初的“乔警官”变成了更让人亲切的“乔片儿”。

2016年6月,辖区一名82岁老人接到冒充“上海公安”的诈骗电话,经过骗子连续几轮电话的忽悠,老人渐渐丧失了正确的判断,到附近银行准备按照骗子的要求进行操作时,被银行工作人员阻止。经过询问,银行人员发现此情况与之前民警乔卫军在培训时讲述的案例极为相似,意识到老人很可能是被骗了。乔卫军立即赶到银行。一开始,老人对民警闭口不谈汇钱的事,后来只说是给儿女汇钱。但当民警想要与其儿女联系时,老人又说记不得儿女电话。乔卫军耐心地对老人进行电信诈骗相关知识的教育,列举出多起针对老年人实施电信诈骗的案例。经过大约一个多小时的耐心劝说解释,老人最终幡然悔悟、热泪盈眶,并把自己受骗的情况和盘托出,感谢民警为其避免了12万元的财产损失。

正如乔卫军在一次发言中讲道:“社区很多事,都是百姓平常事,主要在于你以什么样的角度来看,以什么样的态度对待,以什么样的方法来解决了。我会在社区工作的道路上脚踏实地、勤勤恳恳地走下去。”

忠于职责 守好社区“责任田”

东舍坊是他的片区,也是他的“责任田”。一个大社区,总有不“省心”的人。今年5月21日21时许,有人报警称在东舍坊118号7号楼有一精神病人持刀砍打其防盗门。解放路派出所迅速出警,分管副所长闫明华连夜与精神病人张某的监护人其母亲取得联系,了解到张某患有抑郁症和狂躁症,曾多次入院治疗,近期有暴力倾向。

张某家人请求将病人送到医院,可张某父母体弱多病,根本无法将其送医。5月22日李海波着手协调医院和张某监护人。精神病院晚上按规定不收治病人,因为怕病人吵闹影响其他入休息,最后还是李海波利用社区民警与医院熟悉的优势,医院才同意将病人先以入院观察的名义对病人治疗。就这样,李海波开着自己的车,将张某成功送医。

为了能尽快摸清辖区情况、李海波开了济南东舍坊QQ群,居民有事可以直接在QQ群上和他说话。今年8月,东舍坊居民在QQ群上反映,最近经常有电瓶车、自行车被盗,并有可疑人员在小区出现,根据发案特点,选择重点时段,李海波带领现行队伍蹲点守候抓现行,经过一个星期守候,终于抓获一个盗窃电瓶车的团伙。

可不是那么容易,特别是一级,当时还是去北京总政治部进行的考试。

李海波,是全能的,除了篮球裁判证书,他还有多个项目的二级裁判证,像田径、羽毛球、排球、足球。2008年,李海波转业来到公安队伍。他说既然到了地方,就要从头再来,自己就是公安队伍的新兵。李海波心里有个信念:“任何工作都需要毅力和不服输的精神才能做好。”

后来,他从特警到了解放路派出所,开始了社区民警的生涯。这是一个与辖区老百姓天天打交道的工作,他一开始也烦心过,“都是些小事,可以说啥事都有,感觉没有成就感。”但他下定决心,要干好社区民警。不懂就学,不会就问,初到社区,一切都要从头做起。面对基层情况不熟悉、人地两生的困难,利用了大量的个人休息时间去工作。每天下班后,他要下社区工作二至三小时,深入社区,了解基本情况。

耐心处理百姓小事 踏实走好每一步

李海波是有恒心的人,信守自己作出的承诺。除认真完成各项达标任务外,他每天风雨无阻下社区,摸清了社区所有住户、场所、重点人口等基本情况。

2014年夏天,东舍坊高跷会成立,为了申请济南市非物质文化遗产,高跷队天天排练。可小区

内没有排练的地方,他们就在小区内的小广场排练,排练产生的噪音影响了小区的居民生活,每天都有十几个12345投诉排练噪音扰民。

得知此情况后,李海波一边做社区居民的工作,寻求群众支持,另一方面李海波又和高跷队商量怎么排练不扰民。经过他的协调,高跷队利用每天18:30到20:30两个小时时间排练并尽量把锣鼓的声音降低。为了监督高跷队噪音降低,两个月时间里,李海波每天晚上都准时到排练地点,既保证了排练的效果又降低了排练的噪音,最终东舍坊高跷队一次通过了济南市非物质文化遗产审查。

“虽然都是小事,可我现在认为老百姓的事情无小事,对待老百姓的事情,即便自己有烦心事,也要有耐心和恒心。”李海波说,每当看到老百姓脸上的笑容,他内心充满自豪感。

还是在2014年,一对夫妻打架,丈夫拿着酒瓶伤了妻子脖子,后来发展到要离婚。俗话说,宁拆十座庙不拆一桩婚,为了让夫妻和好,李海波带着男方去医院给女方道歉,两人重归于好。

通过一件件小事的处理,他认识了自己社区民警的自身价值。“老百姓找到社区民警就是希望得到帮助,这关系着他们对警察的信任,我们在基层必须做好。”就这样他被历下公安分局评为社区之星七次。

城市,让生活更美好 | 文明,让城市更美丽

