

## 枫桥经验

坚持和发展新时代

本报讯(通讯员 北宫轩)社区虽小,却连接着千家万户。在坚持和发展新时代“枫桥经验”的引领下,丰台区社区警务工作开展得有声有色。近日,红狮家园社区同心圆工作室挂牌启动。石榴园派出所的社区民警车红霞是该工作室的负责人,同时兼任红狮家园社区党委副书记。该社区共有1770余户居民,其中大多为回迁居民。

警力有限,民力无穷。在派出所的支持下,车红霞积极构建了以穿警服的副书记(社区民警)为主导,发动辖区社区工作者、社区单位、社区流动人口、青少年群体、老年人群体等五个圈层力量,共同参与开展社区治理的“同心圆”社区警务工作模式。



车红霞与社区里的老人。张泽龙 摄

### 初到社区 腿勤嘴不停 渐成群众知心人

“我就希望我所服务的社区内,每一天居民们都平平安安的、高高兴兴的,我这一整天也会感到特别地心安。”这是车红霞对自己工作的感受。

在社区工作之初,车红霞表示并非一帆风顺。2018年,车红霞调任红狮家园社区民警。因为这个社区从来没有女警察当过社区民警,入户走访时即便介绍了自己的身份,出示了工作证,居民们还是满脸疑惑:“您是社区的民警吗?我们这儿可从来没有女社区民警啊!”

不过,车红霞并没有气馁,“我上的体育大学,专攻短跑和橄榄球,这些专业都极具挑战性。我喜欢挑战,社区工作对于女同志来说,那就更具有挑战性了。”为了应对接下来的高强度警务工作,她还养成了每日晨跑5公里锻炼身体习惯。

社区工作的开局不利,让她深深体会到,自己虽然与居民们面对面了,但距与居民们心贴心,还有很长的路要走。

“那段时间里,只要是所里没有别的工作安排,我都把全部时间用在社区里,对社区的1770多户居民,已经记不清走访了多少遍……我相信,一遍生、两遍熟、三遍准能成朋友。”车红霞自信地说。

连续3个月的走访,形势逐渐出现了转机。慢慢地,邻里间有了矛盾,家里出现了纠纷、孩子不听话了……无论大事小情,居民们都开始向她“倾诉衷肠”。

随着对辖区内人、地、事、物、组织展开的全面走访摸排,车红霞制作出了社区“社情民意”台账,实现了辖区各类重点要素一账掌握。

在此之前,该小区的居民大都生活在平房。搬到楼房后,有的居民把之前的生活习惯也一并带来了,例如楼道里堆满了杂物。这导致消防隐患成倍增加,一旦发生火灾等安全问题,后果不堪设想。

在车红霞与社区工作者将清理楼道物品的告示张贴后,住在最高层的王大姐说:“我们家住在楼顶,不会影响到别人出行,不需要清理。”

当时,车红霞就把工作重点放在了王大姐家,因为她还是小区居民代表,其举动能起到示范效应。通过反复沟通,王大姐最终同意主动清理,并表示愿意协助民警和社区工作者一起做大家的工作。最后,每个楼层的居民们都主动清理自家物品。

## 画好社区警务同心圆 社区民警车红霞

### 服务社区 矛盾订制解 化身暖心调解员

在排查矛盾纠纷,解决群众“烦心事”上,车红霞也有自己的方法。她在社区采取日常排查、定期排查、专项排查相结合的方式,与群众“面对面、零距离”交流,倾听群众反映的难点、堵点问题,排查家庭、婚姻、邻里等矛盾纠纷,关注重点人群、重点领域风险隐患。

基于此,社区里大伙儿碰到邻里、家庭关系问题都愿意找车红霞唠一唠。她也从他们那里收集到很多“情报”,对社区情况渐渐了如指掌。一次,车红霞了解到正处青春期的冬冬(化名)因沉迷电脑游戏和父母闹到要跳楼。于是,她特地找到一位会电脑游戏的社工一起去了解情况。

当时是个大热天,小冬躺在床上发呆,看到他们就转过身去不说话。他的课本全都是新的,翻都没翻过。车红霞也是一位母亲,看到此景很心疼,便对小冬说:“听说你玩游戏的水平很高,和我一起的这位哥哥,游戏也玩得非常好,但从不耽误工作。你会编程,说明你很聪明,将来也可以像这位哥哥一样报考科技大学!不过你现在是未成年

人,首要任务就是学习。另外,我们家孩子也喜欢游戏,哪天你教教他。”

听到这番话后,小冬的精神头儿立刻上来了,开始热情地与车红霞打招呼。征得小冬家长同意后,车红霞对他说道:“你中考前的功课都由阿姨来管。”小冬愣住了,没想到警察还会管他的学习。

从此,小冬每天乖乖地给车红霞发作业,也肯去上学了。车红霞再忙也要每天见他一次,一天发两三次消息。慢慢地,小冬开始跟她学习上遇到的问题,考试成绩上也有了起色。初三下学期,他没再逃课,开始努力学习,性格慢慢开朗起来。

因为起步晚,小冬最终考上了中专。他说了很多次感谢,甚至把车红霞写进了中考作文,认定车红霞是他的指路人。车红霞说:“指路人我不敢当,但是看着孩子从内向叛逆闹跳楼,到后来阳光开朗爱学习,我特别地欣慰。我觉得在我的帮忙下,孩子的人生有了一个好的转变,我的工作很有意义!”

### 融入社区 诉求快响应 成为居民自家人

在红狮家园社区,独居老人较多,而且年龄普遍较大,每次遇到困难,他们第一个想到的就是车红霞。

入冬后,80多岁的王大妈抱着自己刚做出的200个芝麻烧饼气喘吁吁地来到警务站,一定要送给车红霞。老人哽咽地反复说:“真不知道该怎么感谢你!”车红霞赶忙接过一个烧饼吃了起来,“我尝一个,其他的您和大爷留着在家吃。大妈您厨艺真好,这烧饼真香!”

原来,王大妈老伴因病住院,她独自一人

在家。前段时间有一天凌晨两点多,车红霞手机突然响了,看到王大妈电话,心里一个激灵:“坏了,肯定是出事了。”果然,王大妈因为头晕恶心想在家摔倒。这晚,车红霞爱人在单位值班,只有她带着上初中和小学的两个孩子在家,看着正熟睡的孩子,她有些担心,但救人更要紧!于是,她一边拨打120,一边开着车冲到王大妈家,将王大妈送到医院抢救。车红霞推着王大妈跑上跑下做检查,垫药费、取药、打点滴,忙得满头大汗,旁人羡慕地问王大妈:“这是您女儿吗?还是养女儿好!”

如果说带着对居民的深厚感情做工作,是车红霞做好社区工作的不二法宝。那么,居民对她的无限信任,更是做好社区工作最有力的独家秘笈。

有一年夏天的上午,正在出警的车红霞忽然接到小区李大爷的电话,也不说什么事,只是一个劲地让她来家一趟。

李大爷80多岁了,这么着急难道家里出了事儿?她前几天刚刚到过大爷家,老两口身体还算硬朗,一切都正常。会不会是家里的电或者煤气出了故障?想到这里,车红霞吓了一跳。之后,她一边在电话里安抚李大爷,一边迅速向他家跑去。

当车红霞着急忙慌地跑到李大爷家门口时,电梯已运行到最顶层。等不及了!于是,她转身跑到步行梯,一口气爬到李大爷所在的8层。敲开门,满脸“诡异”的李大爷,正在门口静静地等她。见两位老人都平安,室内设置也未见异常,车红霞抹了把汗,稍稍喘了口粗气。

还没等她来得及询问具体情况,李大爷就一边拉着车红霞的胳膊,一边用手掩嘴低声说:“来,闺女,跟我过来。”

来到卧室后,李大爷让车红霞帮忙把床板掀起来。

“那天,从一开始,李大爷就神秘兮兮,把我也搞得迷迷糊糊。掀开床板后,我看到下面铺了一层又一层硬纸板。之后,又在大爷示意下把纸板移开。这时,一个长约1.5米、被报纸和绳子裹得严严实实的东西显现出来。我把密密麻麻的绳子慢慢解开,揭下一层又一层报纸后,一杆又长又重的钢管枪出现在了面前。”

原来,这把钢管枪是李大爷20多年前花300多元买的。当时他特别喜欢,从不示人也从未玩过,一直用报纸和绳子秘密“封”着。前一阵,李大爷在小区遛弯时,发现了墙上贴着收缴枪支、管制刀具和危险物品的海报,便有了上缴的想法。

李大爷说:“我谁都不相信,谁也没告诉,只相信车红霞。我那天打电话时特别着急,就是想把这杆钢管枪赶紧交到她手里才放心。违法乱纪的事儿,我坚决不能干。”车红霞同样很感动:“只要你是真心对待居民,他们都真的特别信任民警。”



车红霞提醒小朋友骑车注意安全。  
张泽龙 摄