

服务万家灯火 护民润物无声

——回看公安派出所的十年

办户口、访民情、解民忧，调纠纷、破盗抢、治乱点，承担着众多基层治理职能的公安派出所，是“平安中国”这一宏大系统的神经末梢，身处基层社会各种群体和利益的交汇点。

“服务人民这条路上，我们就是具体负责走完最后一公里的人。”派出所民警这样看待自己的工作。

国际社会普遍认为，中国是世界上最安全的国家之一。这一结论有数据作为支撑——人民群众安全感由 2012 年的 87.55% 上升至 2021 年的 98.62%；结论也有故事作为注解——党的十八大以来，广大公安派出所民警成为平安中国故事里的主人公，“人民公安为人民”的价值追求在广大公安派出所融入民警日常，融入他们服务着、保护着、热爱着的辖区，映照万家灯火。

绘就美丽“枫”景

十年间，被老百姓称赞为“枫”景的新时代“枫桥经验”在大江南北展现出强大的生命力。绘就“枫”景的画笔，正是公安派出所。

20 世纪 60 年代初，浙江诸暨枫桥通过发动和依靠群众，营造良好稳定的治安环境，“枫桥经验”由此诞生，成为政法战线上的“金名片”。

如今走进浙江省诸暨市枫桥镇的“枫桥经验”陈列馆，游客可以在沉浸式体验中领略基层社会治理的时代变迁：从过去单纯的化解矛盾纠纷、维护治安稳定，到今天的“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”，“金名片”有了更高含金量。

走进枫桥派出所镇南警务站，氛围热烈的“警民恳谈会”会让人明白，为什么民警能做到“把风险化解在基层”。记者来时，村组织负责人、学校代表、医院代表、企业代表等正会聚一堂，共同商讨如何减少纠纷案。

“一些群众对医保政策不了解，发生医患纠纷时希望派出所扮演第三方角色来调解”“解决劳资纠纷也要重视方式方法”……大家你一言我一语，事情越聊越清楚，办法越聊越可行。

2019 年，“枫桥式公安派出所”创建活动在全国公安机关如火如荼开展起来。当年 100 个公安派出所被命名为全国“枫桥式公安派出所”，成为全国

公安机关抓好基层社会治理工作的学习标兵。

几年里，“枫桥式公安派出所”创建活动持续推进，线上线下，新时代“枫桥精神”以点带面，串珠成线。

在福建省宁德市寿宁县公安局下党派出所，民警们把服务人民的职责概括得简单质朴——守好“平安路”、育好“带头人”、当好“保障者”。他们发扬“四下基层”作风，创新“四访”做法，用“土言土语、土方土法”敲开群众家门、打开群众心门，把“山里枫桥”之路越拓越宽。

在云南，曲靖市公安局麒麟分局白石江派出所组建的啄木鸟义务巡逻队，根据警情实时调整巡逻防控的重点时段和频率，及时解决群众难题。

在河南，兰考县公安局坝头派出所的“讲理堂”调解室，融合民风家风、传统礼仪等，让“已发生矛盾纠纷不再激化、已调处矛盾不再反复”，最大限度地把矛盾和问题消除在萌芽状态和初始阶段。

迎着矛盾去、对着问题走。十年里，全国公安派出所民警结合“百万警进千万家”等活动，全力提升人民群众获得感、幸福感、安全感，努力实现新时代“枫桥经验”对建设平安中国事业的期许。

数据显示，仅在 2020 年和 2021 年，全国共摸排化解矛盾纠纷 1206 万余起、消除安全隐患 790 万余处。

兼顾速度与温情

“超市发现一个孩子，4 岁，找不到家长！”近日，浙江省义乌市公安局上溪派出所接到群众报警，民警立即赶到现场把孩子接回派出所。

在小女孩无法提供有效信息的情况下，民警仍然在 20 分钟内找到了孩子的父亲。

“是派出所长期维护的‘党建+单元+警务’社交群发挥了作用。”办案民警介绍，多年来，派出所致力于基层治理体系建设，目前已覆盖辖区所有村居、企业、单位，所有信息能迅速传递到社会“末梢”。

电信网络诈骗多发频发，大家都觉得立案难、宣防难、劝阻难，而上溪派出所连续四年电信诈骗下降。从最初让民警到菜市场、夜市摆地摊宣传，到推出反诈大使、反诈抖音、反诈彩铃、反诈问卷，再到成立“反诈精控中心”，分行业、分区域形成反诈宣防标准体系，民警辅警在担当中越干越勇，越干越有思路。

不断更新的社会治理理念和方式，催促着公安派出所勇于创新、勤于思考，广大民警在服务人民的路上，成为国家治理体系和治理能力现代化的实践

者和探索者。

山东省青岛市公安局开发区分局红石崖派出所在探索推行爱民服务新模式进程中，提倡“有温度的暖警务”。“一室会客”，为辖区 28 家涉外企业的 300 多名外籍人员提供一站式服务；“一窗通办”，让警务室设立的户籍窗口能实现一窗办理户政、出入境、车驾管等 104 项业务；“一网连心”，让“红枫警事”微信公众号和“安心”直播间实现警民之间的顺畅沟通；“一站体验”，能让群众在安防体验馆中，沉浸式学习防范电信网络诈骗、火灾、溺水方法。

在推行“最多跑一次”改革中，浙江、重庆、陕西等地的公安派出所，持续深化执法规范化建设，推行专兼职法制员制度，持续整治突出问题，用严格规范公正文明的执法取信于民。

2020 年、2021 年全国公安派出所共走访生活困难群众家庭 755.3 万户、结对帮扶 222.6 万户家庭脱贫脱困，接受群众求助 2495 万余起，为 2.3 亿名群众提供上门或网上办证服务，营造了更加和谐的警民关系，有力巩固了党的执政根基。



北京市公安局西城分局西长安街派出所民警始终把温情服务给予辖区群众。图为民警在与群众交谈。

集聚治理力量

“沉下去，离群众更近一点！”这是四川省成都市公安局锦江区分局春熙路派出所开展群众工作的“法宝”。它所在的辖区，有一个名叫“春熙嬢嬢”的社区调解队伍，先后化解各类纠纷 72 起，调处各类邻里矛盾 54 起，受到街道社区、商家群众的广泛赞誉。作为全国首批“枫桥式公安派出所”，春熙路派出所向民力借警力，汇聚群策群力，推动社区民警与社会综治力量融合联动，闯出了一条派出所与国际化商圈相融合的新型警务发展之路。

“朝阳群众”“西城大妈”“沈阳义勇”“杭州义警”……这样的队伍，全国还有很多。

在江苏，苏州市公安局姑苏分局观前派出所面对的是 1.4 万流动人口、3 万多常住人口、6000 余家商店店铺、年均超过 5000 万人次游客……保障安全任务之重可想而知。而“苏阿姨调解室”在“举手投足”之间，缓解着压力。

“进门一脸困，出门满脸笑”，群众这样夸奖“苏阿姨调解室”，它能让发生矛盾纠纷的人们解开心结、定分止争、握手言和。多年来，以派出所女

民警和几位退休的社区女书记为主力的“苏阿姨”，凭借着亲和力和丰富的经验，给周边商圈提供着矛盾纠纷“一站式”调解服务。

“警民和谐在于人心相通，民警的服务要下沉进社区，沉到群众中间去。”今天，这样的共识已在全国公安派出所达成，并付诸实践。

从管理到治理，在公安派出所的努力下，群众成为基层社会治理的主角，平安中国的根基在群众生活中扎根。

在甘肃，“治安户长制”聘任了一批能力强、信誉好、威望高、服务热情的治安户长，形成了公安工作与群众自治良性互动的新型农村治安防控模式。

再回浙江诸暨，人们可以经常看到“红枫义警”走街串巷，向商户宣传防盗、防骗等知识。2017 年枫桥派出所动员成立的“红枫义警”队伍，在开展群防群治和辅助性警务活动中频频立功。

如今，它已从一团火发展为满天星，遍布各个行政村，吸引着社会力量参与社会基层治理，被群众称为心系平安的“新警力”。

讲述>>>

民警与群众，是彼此的后盾

“爱人民、爱公安、爱牛街”，这是每位初来牛街派出所的年轻民警都要记住的誓言。辖区总面积 1.44 平方公里，常住人口 5.4 万余人。国家治理体系和治理能力现代化的宏伟蓝图，具体落在方寸大小的辖区，往往琐碎纷繁。如同“服务人民”这句看似简单的话语，落实起来便是民警一年 365 日风雨无阻的奔波和付出。

民需主导警务，这是我们多年来在工作一线得出的结论。居民的需求在哪里，民警就去哪里；居民何时需要，民警就何时出发。

今年 5 月，一个居民带着即将 6 周岁的孩子来办理户籍，手续不全。因为种种原因，身在国外的孩子生父不配合孩子办理户籍。走法院程序有较长流程，可孩子开学在即，不能耽误。户籍民警每天倒着时差，在凌晨与孩子生父反复沟通，以理服人、以心换心，对方终于被民警打动，配合办理了手续。这就是我们日常，不是惊心动魄的案件，却蕴藏着我们服务人民的热情与责任感。

用民警的眼光绘制一幅辖区地图并不简单。我们眼中有风险点，有居民的安危，绘制这幅民生地图的“笔”和“墨”，是民警的脚步、智慧和汗水。

在信息技术浪潮中，智慧警务让办案效率一再提速；高科技的卫星地图，能准确导航街道、社区、楼宇。而在为民服务的实践中，我们体会到，用勤奋的脚步丈量、用滚烫的心绘

制的地图，不仅能找到破解疑难案件的密码，还能找到打开一个个家庭幸福和谐的钥匙。它流淌着真情，澎湃着温暖，洋溢着人民警察执法为民的追求。党的十八大以来，我们始终用有温度的服务穿针引线，把危险和风险化解于无形，把安宁与幸福送给需要的群众。一边严明执法，一边伸手帮扶，春风化雨，润物无声。

同事们说，这便是牛街派出所入选全国首批“枫桥式公安派出所”的原因，也是我们主动参与谋划地区综合治理的底气。

这些年，派出所所以“沈琦杰出民警工作室”为平台，推出“平安小剧场”活动，民警自导自演拍摄的系列宣传片片深受居民喜爱；创新设计的“接待窗口自助接报案功能”和智能接警系统“小牛警官”，有效提高了接警效率。民警点滴的努力，得到了居民认可；辖区平安的防线，也在点滴中越扎越实。

“全国特级优秀人民警察”获得者、副所长沈琦告诉大家，她最引以为傲的称号是“牛街的女儿”；青年民警王磊的获得感，源自居民叫他“牛派小喇叭”……多年来，派出所荣誉室里摆满了奖杯奖状，挂满了锦旗，群众满意率连年居高，但民警们最在意的“荣誉”，始终是“百姓的问题高效解决，群众的危难顺利化解”。

因为我们深知，派出所的成绩是在服务人民过程中获得的；因为我们深感，民警与群众，是彼此的后盾。

王鑫 北京市公安局西城分局牛街派出所所长

(图文来源：光明日报)