

让家乡人解决“自家事”

阁巷新区乡情警务室成为2万新居民的娘家人

■记者 钱枫枫

小伙子非常固执,说什么也不听;姑娘受到威胁,被惊吓得大喊大叫。一对曾经的恋人争吵到面红耳赤,甚至动手进而报警。

“你还年轻,应该考虑自己的事业”,“如果她是你妹妹,碰到这样的事,你会怎么做”……老乡陪解员张木林,操着一口四川话,与双方拉着家常。倔强的小伙子态度终于软了下来,保证不会再骚扰前女友……

这是市公安局南滨派出所阁巷新区乡情警务室日常工作中的一幕。

该警务室挂牌已两个多月,学习“发动和依靠群众,坚持矛盾不上交,就地解决”的枫桥经验,以乡音促乡情、以乡情促信任、以信任促依赖,为阁巷高新园区内173家企业近2万名新居民做好服务,让新居民在异乡找到家的感觉,也为当地经济发展保驾护航。



老余带着“高明卫士”平安巡防

异乡客有专职的“娘家人”

在阁巷新区,近2万名新居民多数来自江西、贵州、四川。今年4月,乡情警务室特别聘请了2名外警加强管理。

外警余纯华来自江西九江,他用自己的乡音开展工作,顺利融入当地新居民的圈子中,也摸索出一套工作法,让新居民安全感、满意度双提升。

日前,记者初见余纯华时,他笑容满面,脸上露出两个深深的酒窝,让人倍感亲切。49岁的他从警22年,是一名经验丰富的老民警,2015年他被聘请到温州龙湾做外警,由于各方面能力突出,今年4月又被聘请到南滨做外警,大家亲切地叫他“老余”。

乡情警务室警员不多,日常杂事可不少。记者3次采访老余,每次都被突发的警情打断。这些警情的内容很繁杂,小偷小摸、打架斗殴、工资纠纷、工友矛盾……老余都要出面解决。

“我的法宝,就是用家乡话缓解他们的情绪,用家乡的事让他们找到认同感。”老余在总结经验时,给记者说了这么一个故事。

今年6月,江西籍女员工小范(化名)因身患癌症、情绪低落,离职时对企业给予的补偿极度不满,打算在企业顶楼跳楼。这是一家年产值7000万元以上的鞋企,员工有250余人。

接到报警后,当地派出所民警先出警,但苦劝了半个多小时,小范仍然执意不肯离开

楼顶。民警急忙让同乡的老余过来。

“我们是老乡啊,我帮你做主。”老余赶到后,马上用家乡话和小范聊起了天,“你这样做,父母和孩子多可怜啊,问题也得不到解决。你想要拿到钱治病,我会尽全力和企业协调……”听着熟悉的乡音,加上老余动之以情、晓之以理的絮絮叨叨,小范慢慢放下了心防,最终放弃了轻生念头。

“跳楼事件”结束后,老余又联系社保、街道办事处、企业,一起解决这起劳资纠纷。两个月后,小范离开瑞安去治病时,特地来找老余,向他表示感谢并告别。

这是老余日常工作中的一个普通镜头。凭借20多年的从警经验和几个月在阁巷新区的实践,老余还摸索出了一套“五心”工作法。他这样解释“五心”:交心人,要下沉企业、深入基层,了解新居民的需求和困难,让彼此了解交心;公心人,办事时要公正,将心比心,在维稳的前提下,为当事人维护应有的权益;热心人,群众的事无小事,只要是群众的事,再小的事情也要放在心上;知心人,要让新居民感觉到外警是靠得住的,可以信赖他,把情绪、烦恼告知他;安心人,要让新居民在第二故乡找到归属感,提升他们的安全感和满意度,没有其他顾虑,安心工作。

今年,老余的妻子辞去了老家的的工作,带着孩子来到瑞安,照顾老余的生活,小儿子也在当地小学就读。

“高明卫士”保一方平安

在阁巷新区,有这样一群人,人企宣传有他们的身影,安全生产检查有他们的身影,新居民调解纠纷也有他们的参与,他们都是当地企业的新居民,由乡情警务室召集在一起,他们被统称为“高明卫士”。

“高明卫士”里包括南滨街道新居民临时党支部、平安先锋队、新居民陪解团、志愿者等。为什么称为“高明卫士”?因为南滨派出所希望这是一支有文化底蕴的队伍。南滨是南戏《琵琶记》的作者、元代著名戏剧家高明(字则诚)的家乡,就以他的名字来命名这支队伍。

组建新居民临时党支部,目的在于发挥党建示范引领作用和党员先锋模范作用,带动新区新居民主动参与社会综合治理,打造新区共建共治共享的社会治理格局。目前,这个临时党支部有党员32人,由外警任支部书记,定期开展活动。

“‘高明卫士’队伍人数不多,但都是真心为新区稳定和企业发展做贡献的。”老余向记者介绍了一位热心的小伙子——杨建。

来自江西上饶的杨建,是浙江亚美力新能源科技有限公司的人力资源负责人。听说乡情警务室有志愿者队伍,就立即主动申请加入,近期参与了防诈骗宣传、路面巡逻、劝导文明停车等活动。

“自从有了这样一支队伍,乡情警务室力量更强大了。先锋队59名成员都是企业里的优秀员工,从这两个月的实践来看,先锋队成员任务可不轻,集信息员、安全员、调解员、宣传员、巡防员‘五员’为一体。”老余解释,信息员,他们要收集企业内部人员流动、需求、安全生产、消防、欠薪、重点人员等各类信息,提前介入处置,并整合反馈给乡情警务室,维护阁巷新区社会治安和谐稳定;安全员,他们要日常开展隐患排查,例如用电、用水、消防、设备等,并对企业抢

险救灾、救生逃生等自查自纠,更好地服务企业发展;调解员,员工之间产生矛盾,他们要让矛盾纠纷化解在一线,不对企业产生负面影响,真正做到“矛盾不上交”;宣传员,他们要经常开展防盗、防火、防诈骗宣传,避免企业员工财产损失,能够安全工作;巡防员,他们要开展夜间巡逻,监督检查违章建筑、公共环境卫生等问题。

新居民陪解团由20人组成,他们都是企业的中坚力量。前不久发生的一件事,正因为有了陪解团的帮忙,矛盾很快得以化解。

今年上半年,新区内某企业一名20岁的四川小伙与一名东北姑娘网恋了。东北姑娘借钱来到瑞安见他,后来双方在一起了。

但好景不长,姑娘发现小伙与想象中有差距,不久两人便分手了。相恋时,姑娘出手大方,借来的钱全部花完了,于是,她决定留下来打工赚钱。双方工作的企业仅距离几百米,小伙觉得没有面子,时不时骚扰对方,甚至动手,并扬言:“要么你离开,要么就继续交往。”

今年11月,姑娘报警后,民警调解了半天,但小伙固执地说:“我知道自己错了,但我有自己的想法。”

陪解团成员、同是四川人的张木林出面了。张木林一口四川话,让小伙卸下心防,也让他有了一个倾诉的窗口。在交流中,张木林劝小伙,尊重他人,让他设想一下,如果女孩是他的妹妹,会怎么处理这件事?张木林还站在小伙的立场上,关心他的未来及人生规划,希望他能有上进心、成就自己的事业。最终,小伙表示,已认识到自己的错误,保证不再骚扰那位姑娘。

老余说,陪解团的作用就是在当事人有抵触心理时,以老乡的身份,私下给当事人做思想工作,效果往往事半功倍。

这个乡情警务室有点“不务正业”

走进乡情警务室,迎面看到的是接警台前辅警忙碌的身影,往里走,有协辅警和民警的办公室、法律咨询室、谈心室、监控室等。许多新居民遇到棘手问题,都喜欢来乡情警务室“作客”,因为这里不仅是一个警务室,他们还可以在这里找工作、咨询法律服务、申请基金帮助等。

乡情警务室搭建了一站式服务平台,邀请综治、司法、社保、妇联、安监等部门入驻,设立综合服务室,固定责任联络人,悬挂亮相牌。群众上门统一由警务室窗口登记受理,再由入驻的部门主动对接。民警在案件办理或走访中发现需要其他部门介入的,就移交办理或联合办理,提高工作效率。大厅里还设置了“甌e办”自助办理机,可以办理包括公安、社保等部门在内的144项业务。

打开乡情警务室的微信公众号,在“全民互动”栏目中可以看到“职业介绍”,点击进去,里面有各企业发布的招工信息,职位有仓管员、采购员、会计、工程师等。

近日,搬运工黄统祥就通过警务室微信公众号的网上职业介绍所找到了新工作。黄统祥是江西人,原本在新区另一家企业上班,因家属和企业有矛盾,只好辞去工作。已经适应了新区工作环境的他,通过网上职业介绍所,找到浙江开拓汽车电气有限公司。

开拓汽车电气公司的行政人事负责人李玉琴,来自江西九江,在企业里负责招聘等工作,她也是先锋队成员之一。

“新区的配套设施目前还比较薄弱,来这里工作的人不多,经常面临招工难。”李玉琴说,在其他平台上发布招工信息,很多瑞安市区、塘下的新居民应聘了却不来上班,到岗率不高。

李玉琴说,在乡情警务室微信公众号上发布招工信息的好处就是,大多数来应聘的就是新区内的新居民,或是他们的亲朋好友,实现新区流动人口的资源共享,一定程度上解决企业的招工难和新居民的就业难。而且通过网上职业介绍所招工,还能降低企业的用工风险,应聘的新居民需要在乡情警务室登记暂住证,一旦发现有犯罪前科的人员,企业就会收到乡情警务室的提醒。

“新居民关爱基金”由新区业主委员会牵头成立,为患有重大疾病或生活困难的新居民及其家属提供帮助,让他们切身感受到新区大家庭的温暖。

法律咨询服务室聘请专业律师每周五上午在警务室办公,为群众免费提供法律咨询、维权服务,定期举办法制讲堂等普法宣传,引导新居民通过合法途径维护自身权益,全民共建“法制新区”。

南滨派出所所长谢智勇表示,阁巷新区以新居民为主,成立乡情警务室的目的就在于,充分发挥乡情在社会治理当中的纽带作用,通过打造一个共建共治共享的社会治理综合服务平台,落实“以人为本”、护航发展的服务理念,整合政府资源,为新居民与企业提供全方位贴心服务,让新居民切实享受到家园般的温暖,调动新居民以主人翁的姿态自觉参与阁巷新区的纠纷化解、治安巡防、安全生产,更好服务企业发展,共同为阁巷新区经济社会持续健康发展创造平安、稳定、和谐的社会环境。



“乡情警务室”微信公众号



乡情警务室大门



老余和老乡陪解员张木林交流工作



到企业宣传安全



“关爱基金”给新居民送温暖



外警帮助群众使用“甌e办”自助办理机