



刘华回访机场工作人员



朱诗懿将办好的身份证件送到居民手里

纪检民警·把「民呼我为」落到实处

记市公安局机场分局纪律检查室民警刘华

他,不常出现在公安执法一线,却始终站在服务群众的最前沿;他,不直接参与案件办理,却凭借真诚与专业化解一起起矛盾、温暖一颗颗民心。他就是市公安局机场分局纪律检查室民警刘华,一位把群众反映的问题做出温度、把群众呼声变为实际行动的“民呼我为”践行者。

“问题清单”变“满意答卷”

今年夏天,机场分局接到一起关于行李丢失误机的反馈件。旅客刘先生将行李暂放于安检口附近后,走开寻找工作人员进行咨询,不料行李因长时间无人看管被工作人员按规定移至失物招领处。返回后,刘先生虽得知行李下落,却无法理解并接受本人前往领取的规定,情急之下选择了报警。尽管民警回溯现场澄清了事实,但刘先生却因此错过了航班。

按照常规,此类事件在现场澄清和协调后即可了结。但刘先生后续的多次反映,引起了刘华的注意,他意识到,这位旅客的诉求背后,或许藏着未被倾听的委屈与困惑。

刘华耐心倾听刘先生的每一个具体诉求,挂断电话后,他并未简单地将问题转办,而是逐一跟相关部门核实。回溯现场情况,跟辖区派出所及机场核实情况,仔细记录在他的反馈录上。

刘华的工作反馈录上,密密麻麻记录着各类政策和常见问题解答。这是他接触纪检工作后,让自己快速掌握工作的“秘诀”。

在刘华的协调下,刘先生终于理解并认可了失物招领这一制度,问题得到了解决。类似的事情刘华也处理过多件,“不能是简单的转交,群众需要的不仅是一个解决方案,更是被理解、被重视的安全感。”因此,每一个看似普通的咨询或反映,刘华都会耐心倾听诉求,细致解释政策,提供解决路径。

“服务工作不能止于程序闭环,更要追求问题闭环。我们要把群众的‘问题清单’转化为‘服务清单’,最终交出一份‘满意答卷’。”刘华说道。

“堵心路”优化成“顺心道”

今年1月,江北机场C4片区新建道路通车试运行,王家街道大屋村居民通过“民呼我为”平台反映:沙草路与荣华大道交汇处车辆排队较长,存在拥堵隐患,希望相关部门能优化。

收到建议时已临近春节,刘华敏锐地意识到,这不仅是单个居民的建议,更关系到即将到来的春运期间片区居民的出行体验。他立即将情况反馈至该分局交通管理支队,并主动参与前期调研。

最终交通管理支队对路口信号灯配时进行了科学精细化调整,使得该区域出行顺畅得到有效提升。王家街道大屋村居民再次通过“民呼我为”平台发来一封长达900余字的感谢信。信中有写道:“你们用实际行动诠释了什么是主动作为、什么是精准服务。现在出行更加顺畅,我们的心里也更加温暖。”

从接收建议到推动落实,从发现问题到系统优化,刘华用行动证明:真正的“民呼我为”,不仅要回应群众的显性需求,更要预见群众的潜在需求,把服务工作做在前头。

“额外付出”换“群众真心”

在刘华看来,“民呼我为”不仅仅是要响应一个呼叫、回答一个问题,更重要的是要有一种“负责到底”的精神。而旅客的流动性强,更需要用高效、贴心的服务回应期待,让他们带着问题来,揣着满意走。

一次,王先生因不满派出所纠纷调解结果,打来电话咨询。电话一接通,王先生就情绪激动地倾诉委屈,刘华没有打断,耐心听他说完,然后一点点梳理问题、解释政策。这通电话,一打就是4个小时,直到王先生彻底明白、心结解开,刘华才松了口气。“你这么有耐心,我心里的疙瘩终于没了!”王先生的语气从抱怨变成感谢。

这也是刘华从事纪检工作3年来,逐渐形成的“解气、解释、解决”的“三解”工作法:认真倾听,让群众“解气”;找准症结,将心比心“解释”;依法依规、合情合理推动“解决”。

自2023年以来,机场分局在民航“六严”类案件处理过程中,实现了旅客误解率趋近于零的显著成效,对安全规定的理解越来越清晰,警民之间的共识与理解日益加深。这份亮眼成绩的背后,是无数个像刘华这样的民警,用“时时放心不下”的责任感,守护着过往旅客的出行体验。

3年来,200余起群众诉求的妥善处理,无数个咨询件的认真回复,构成了刘华工作日常的点点滴滴,他用行动打破了人们对纪检工作“严肃刻板”的印象——监督与为民,从来都不是矛盾的。他把过往旅客和辖区居民的“呼声”当成工作的“指令”,把百姓的“满意”当成最大的“勋章”,在平凡的岗位上,践行着“民呼我为”,让“为人民服务”的承诺落地生根。

记者 李亚



民生警务·重庆警察故事

绣花民警·用「责任线」绣出平安花

记南岸区公安分局南坪镇派出所社区民警朱诗懿

在南岸区南坪镇二塘社区的晨雾里、骄阳下,总能看到社区民警朱诗懿步履轻快的身影。在她的工作版图里,装着2万余名居民、50栋楼宇和2所幼儿园的烟火日常。8年来,她像绣花娘般捻紧“责任线”,如一针一线地穿梭在街巷楼栋间,以细致的“绣花功夫”把平安密密缝进社区肌理里。

送证上门 小卡套里藏着大温情

“张婆婆,您孙子的身份证办好了,我给你们送过来。”朱诗懿敲开7楼住户的门,手中拿着蓝色的身份证保护卡套。

这个看似简单的“送证上门”,藏着朱诗懿琢磨出的“一举三得”:递证时的三两句家常,能摸透哪户水管漏水、哪家夫妻拌嘴;卡套上的反诈标语,有了更多的烟火气,将反诈知识传播到千家万户;而居民接过证件时绽开的笑脸,正是社情民意最鲜活的晴雨表。

去年冬天,某小区一业主在自家房屋外私搭雨棚,引发楼上数十户邻居不满,反映十分强烈。正是在送证上门时,跟小区业主聊天得知了这一情况,朱诗懿第一时间介入调查调解。

调解过程中,她耐心倾听各方诉求,给业主们说法释理,给他们算“安全账”“和谐账”。通过耐心劝导,事情最终得到妥善解决,半个月功夫就让剑拔弩张的楼道重拾欢声笑语。事后,小区业主自发给朱诗懿送来锦旗,真诚地表达他们的感谢之情。

织网联心 20个身影共护平安

2025年4月,二塘辖区一小周边商铺售卖一款有危险性的“萝卜刀”玩具,购买的学生还比较多,存在一定的安全隐患。正在巡逻的巡防队员发现这一情况后立即报告,朱诗懿迅速到学校开展安全宣传教育,及时消除这一校园安全隐患。

这是朱诗懿在社区警务中发挥群防群治力量作用的一个缩影。二塘社区常住人口、居住人口多,治安形势面临多元挑战。如何解决这个难题?朱诗懿广泛发动居民参与社区治理,组建起一支20余人的“二塘社区平安志愿巡防队”,用2年时间“织”起一张安全防护网。巡防队伍里有退休职工、自由职业者、教师等热心居民,每日18时至20时准时出现在辖区的街巷,协助民警开展巡逻防控、纠纷调解、入户登记等工作。

起初只是试着问了句“您愿意帮着看楼护院吗”,如今这支平均年龄超过50岁的队伍巡逻时长已超过2000小时,现场调解纠纷40余起,辖区可防性案件发生率显著下降,群众安全感有效提升。

情法并济 解开疙瘩暖透人心

“李大哥,社区今天送了新鲜水果,我给您带点来。您最近血压怎么样?”近日,朱诗懿拎着果篮走进辖区居民李某(化名)家,与李某熟稔地拉起了家常。

朱诗懿口中的“李大哥”,是辖区内的征地拆迁户,曾因征地补偿一度情绪十分激动,对上门了解情况的朱诗懿也很排斥,让第一次上门走访的朱诗懿吃了个“闭门羹”。

朱诗懿并没有气馁,深知“硬碰硬”只会激化矛盾,思索着如何安抚好李某的情绪。在走访中,她得知李某身患多种严重疾病,医疗费用不菲,但这些都还不是他产生怨气的原因,他也不是蛮不讲理,而是心里的疙瘩没解开。

自此,朱诗懿心里有了数,找到了疏导李某情绪的突破口。她除了经常关心问候李某,还积极给李某争取爱心救助物资,多次协调相关部门提供合法解决途径。渐渐地,朱诗懿的真诚和热心打动了李某,李某的情绪也平复了下来,开始积极配合治疗,潜在的风险得以化解。

“社区平安不是靠喊出来的,是靠一步步走出来、一件件事干出来的。”这是朱诗懿在社区警务工作中得出的体会。每当夜幕降临,二塘社区的万家灯火渐次亮起,每一盏灯下的安宁,都掩藏着她用脚步丈量的街巷长度,用真心焐热的民心温度。朱诗懿数年如一日,以最朴素的坚守为“针脚”,绣出基层治理最动人的图景。

记者 饶果