

说起女民警,人们脑海中总会浮现出影视剧中飒爽英姿的巾帼英雄形象,但是有这样一位女民警,她既没有侦破过大案要案,也没有参与过惊心动魄的追捕,她就像身边的街坊大姐,既平凡又朴实,透着那么一股亲切和淳朴劲儿。这位女民警所在社区的居民,上到老人,下到孩子提起她没有不竖起大拇指的——

# 杨慧敏:一心为社区居民服务的女民警

本报记者 卢拥军 通讯员 杨红娜

10月1日,国庆节小长假第一天。宝丰县公安局城关派出所西街社区民警杨慧敏一大早就带着鸡蛋、肉、菜和点心来到了西街社区孤寡老人王奶奶家。“知道你惦记着我,今儿个过节,我就知道你一定会来看我的!”王奶奶眼里满是笑意……

10月3日,下午6点半,杨慧敏接到社区工作人员的电话:“石头又惹事,他爸正往死里打呢!”关上煤气灶,放下锅铲,杨慧敏便直奔“问题少年”石头家。石头父母离异,疏于管教,经常干些让左邻右舍头疼的事,他爸忙着做生意,没空管教,即便是管教也是一顿猛揍。“杨妈妈,快救救我!”被绳子绑在板凳上的石头一看见杨慧敏仿佛见到了大救星。经过3个多小时的调解疏导,杨慧敏从石头家出来时天已经黑透了,路灯下,她的影子被拉得好长好长……

10月5日,社区里杨慧敏帮扶的“两劳”人员蔡某结婚,杨慧敏从上午一直忙到下午3点多。其间还抽空回所里为丢了身份证急着出门的张彩霞补了份户籍证明……

这就是杨慧敏国庆节期间繁忙工作的缩影。2006年4月,作为宝丰县公安局首批下沉警力中的一员,从警20多年的杨慧敏去西街社区当上了一名片警。宝丰县公安局局长韩学孟提起她这样说,杨慧敏在西关社区工作的8年来,不管是春夏秋冬,还是节假日,默默无闻地坚守在工作岗位上,跑东家,串西家,热心为群众排忧解难,被誉为社区居民的贴心人。她负责的西街社区警务室连年被评为全市十佳警务室,她本人也先后荣获全市十佳社区民警称号。



杨慧敏在辖区幼儿园向负责人了解安保措施情况。

路仕杰 摄

## 熟知社区的用心人

熟悉社区基本情况是一名社区民警做好其他各项公安工作的基础和前提。而要做到人熟、地熟、情况熟没有任何捷径,只有一个办法,那就是“串百家门,知百家事”。自从当上片警后,杨慧敏坚持“腿勤、嘴勤、手勤、脑勤”的“四勤”工作模式。她每进社区,必随身携带一个小本子,每到一户居民家,都要详细记录有关情况,并用蓝色、红色的笔针对每户的特殊情况加以注明。8年来,杨慧敏将自己辖区内的机关单位、公共场所、废旧收购业、暂住人口、租赁房屋等情况逐一收集整理,建立档案,并用工作手册分类记录,随身携带。为了多与群众接近,辖区居民办理新身份证,她都记准住址,亲自登门相送,还抓住这个与老百姓近距离接触的机会去熟悉了解情况。认识群众固然重要,可要真正熟悉社区、熟知群众却着实不易。即便在调解邻里纠纷时,她也会利用机会多摸一份心,注意摸清当事人的脾气特点、居住环境、社会关系等,不断充实自己的资料库。渐渐地,只要杨慧敏走进社区,不论七八十岁的老还是五六岁的小孩,都会情不自禁地与她打个招呼,问候一下,很多居民家中都有杨慧敏送来的警民联系卡,“有事找慧敏”几乎成了很多居民的口头禅。时间长了,辖区3600多名常住人口的情况她都能了然于心,同事们也都佩服不已,城关派出所所长张岭称她为了解西街社区居民情况的“活电脑”。

## 邻里街坊的贴心人

在杨慧敏心里,社区就是一个大家庭,不管哪个成员有问题,她都要了解,不管哪个成员遇到困难,她都要伸手相助。

“居民把杨警官当贴心人,是因为她做事都是站在居民的立场考虑问题,让居民感受到真心实意的关怀。”社区居民王志如是说。辖区年过半旬的居民姚合因无技术就业困难,生活贫困。杨慧敏亲自给老姚办理证明材料,进行失业登记,并帮他找到了一份工作。老姚感动得逢人便说:“我一辈子也不会忘记杨警官。”

菜园胡同的张老汉,1973年将户口随单位迁往江西。由于不习惯当地生活,1982年张老汉将工作档案和户口迁移证带回,后不慎丢失档案和证件,加之张老汉的儿子原先受过公安机关处罚,多年来他一直不敢到公安机关补办。随着年龄越来越大,张老汉患有高血压、糖尿病,每年都要住院治疗。由于没有户口,无法办理医保,住院费用也就无法报销,本来就困难的家庭更是雪上加霜。刚来社区的杨慧敏得知这一情况后,主动劝导张老汉:“不用考虑太多,公安机关按相关程序解决你的户口问题。”杨慧敏先后数次与江西景德镇公安机关联系,请求帮助查证相关户籍资料,在相关调查资料准备完后上报市公安局户政处,经市公安局研究审批不仅为张老汉补办了户口簿,还给他办理了身份证。“黑户”多年的张老汉终于了却了一桩心事。事后张老汉说:“人家杨警官为咱跑的腿儿,说的话,贴着咱的心呀!”

常言说,“浪子回头金不换”。为了做好重点人口管理和帮教工作,促进社会和谐,杨慧敏在辖区内列管了6名重点对象,坚持谈话教育制度,同时和社区党团骨干、治保会以及他们的家属密切配合,逐个落实对帮教对象的教育。3年前,蔡某刑满释放后,到处找工作无果。杨慧敏了解情况后,赶紧和社区党工委的工作人员一起到他家慰问,鼓励他自食其力。杨慧敏说:“社会不会嫌弃你,社区更不会嫌弃你。”通过多次协调,

## 点 评

宝丰县公安局城关派出所社区民警杨慧敏始终以“全心全意为人民服务”为宗旨,把群众满意作为工作的第一目标,八年如一日,扎根社区,辛勤工作,用女性特有的热心、细心、耐心和爱心,一心为群众做好事,办实事,解难事,用自己的实际行动赢得了社区居民的信赖和爱戴,让西街社区警务室成为促进社区和谐、拉近警民关系的窗口和纽带,得到了各级领导和人民群众的一致好评,她的事迹朴实、生动、感人。

社区民警是公安派出所从事治安防范、管理以及服务群众的主要力量,社区民警的工作大多事关人民群众工作生活的方方面面,社区民警的一言一行不仅代表着公安机关

的形象,也影响着党和政府的形象。社区民警的工作很苦很累,工作烦琐,单调乏味,要做好一名社区民警必须要耐得住寂寞,扑下身来为群众办“小事”。很多“小事”在我们看来很小,却都是关系人民群众切身利益,对于人民群众来说,都是大事,因此,作为一名社区民警,只有融入群众,扎根基层,急群众所急,想群众所想,始终坚持从老百姓关心的小事做起,真正把关系群众切身利益的小事做实、做好,把平凡的事做得不平凡,把普通的事做得不普通,这样才能体现出自身的价值。

我们全县公安社区民警要学习杨慧敏同志,扎根社区,辛勤耕耘,用一颗真心服务群众,做群众的贴心人;学习杨慧敏同志热爱人民,视

群众的信赖高于天,把群众的小事当作大事办,件件做得贴心贴肺;学习杨慧敏同志用心做事,用情待民,把矛盾纠纷解决在最基层,真心实意化解矛盾,传递祥和;学习杨慧敏同志兢兢业业、乐于奉献、舍小家顾大家,全力投入工作,在平凡的岗位上谱写动人的篇章。

警力有限,民力无穷。我们广大公安民警要以教育实践活动为契机,坚持“从群众中来,到群众中去”,扎根基层,扎根群众,做群众满意的人,干群众满意的事,做群众的贴心人,进一步营造和谐顺畅的警民关系,从而调动广大群众参与群防群治的积极性和主动性,警民携手,共同打造社会治安稳定、人民安居乐业的“平安宝丰”。

——宝丰县委常委、政法委书记 杨占杰

社区为他办理了低保,后来又为他找到了一份工作。今年10月5日,他又组建了家庭,两口子靠双手过上了新生活。

## 帮助群众的热心人

只要一有空闲,她就到辖区走走转转,和群众唠唠家常。只要居民需要帮助,她就热心相助。在一次走访中,她了解到辖区有一智障村民程某,50多岁,丈夫已故,膝下一儿一女均是智障,生活非常困难,且一家三口均无户口登记,无法办理医保、低保等,得知这一情况后,她积极到上级有关部门协调,按相关程序主动给她母子补录了户口。当杨慧敏把办理好的户口簿送给他们时,他们连啥是户口簿都不知道。“若不是遇到杨警官,不知道他们母子还要黑户多少年”,熟知程家情况的街坊纷纷称赞。

仓巷街有位马婆婆行动不便,只有一个儿子在外地工作,无人照顾,且老人性格孤僻,平常不愿搭理人。杨慧敏知道后,就经常陪老人聊天,照顾老人生活,一开始老人也不愿理她,认为她别有用心,有时还把她送去的東西仍出来,但是杨慧敏并不气馁,还是定期上门看望老人,几个回合下来,老人慢慢地接受了,有时候一段时间看着她,还会给她打电话。北后



杨慧敏与社区居民促膝谈心。

路仕杰 摄

街的路坑洼洼,杨慧敏就多方奔走,找来施工单位,通过多方协调把问题解决了。社区居民自发写了一封表扬信感谢杨慧敏。杨慧敏说:“为居民做点事儿,我心里高兴,能得到人民群众的肯定,再苦再累也值了。”

## 调解纠纷的耐心人

化解居民矛盾,处理纠纷,是社区民警的日常工作之一。这项工作既平凡又琐碎,杨慧敏却用女性特有的细心和耐心,解决老百姓身边的事情,从小事做起,从细微处入手,通过化解小纠纷、办好小事情,解决小困难,消除小隐患,纠正小问题等,真心服务辖区群众。

西街社区有3600多名居民,哪里出现纠纷,杨慧敏都会在第一时间赶到。2012年5月的一天,辖区外来务工人员石某来到警务室,向当时正在值班的杨慧敏诉苦,石某含着泪对她说想与前妻复婚。原来,石某的妻子比他小5岁,是个南方女子,小巧可爱,石某对妻子宠爱有加,怕妻子累着,就不让她上班,而他是一家建筑工地的工程监理,经常在工地上待就是一天,根本就没有时间陪妻子。石某的妻子闲着无事就天天泡在网上,时间久了在网上认识了个网友,刚约了见面就被石某无意发现,石某气急对妻子拳脚相加,妻子一怒之下和他离了婚。如今石某十分后悔,想挽回这段婚姻。杨慧敏得知这些情况后,及时与石某的前妻进行沟通。几天后,在杨慧敏的安排下,石某和他的前妻来到警务室。杨慧敏从婚姻家庭到夫妻感情,再从法律道德到虚幻的网络等方面,对石某和他的前妻进行说服教育,最终两人认识到自己的错误,互相取得了谅解。两人复婚后,杨慧敏又建议石某的妻子开了家服装店,石某的妻子生活充实了,也戒掉了网瘾。石某说:“慧敏大姐不但挽救了我,也挽救了我的家庭呀!”

今年9月,家住西街新村的李某与邻居王某发生了纠纷,杨慧敏立刻赶到了事发现场。原来,李某和王某是前后房的邻居,王某在李某家房子后墙搭了个棚子,影响李某家的出水。而李某家的空调室外机安在后墙,正对着王某家的大门,不但噪声大,还不停地吹热风。李某要求王某拆棚子,王某要求李某拆空调室外机,双方都不肯让步,为了此事,两家不断争吵,还差点动起手来,后来起诉到法院,法院判决王某拆除棚子。但李某家不移走空调室外机,王家就是不拆,为此两家经常

吵骂。在详细了解情况后,杨慧敏先跑到李家,耐心进行开导教育,从古人三尺禅的故事,讲到邻里相处之道,又建议李某换位思考,到王某家门口感受下空调的声音和温度,渐渐地李某思想开始有了转变,同意首先将空调室外机移走。杨慧敏又跑到王某家讲解相关的法律、法规,并明确指出,“法院判决你拆除违建,如果不拆,不但是违法行为,法院还有可能强制拆除,到时,岂不是在街坊前丢人?”王某也渐渐有了悔意,表示愿意拆去违建。杨慧敏趁热打铁,将双方叫到一起,签下了调解协议。一场邻里纠纷就地得到了解决。

像这样的邻里纠纷、家庭矛盾,8年来,杨慧敏数不清处理了多少起,对此,杨慧敏总是笑着说:“群众工作无小事,每件事我都应该认真对待,认真解决,群众的小事办好了,小家也就安定了,只有群众的小家安定了,我们社会这个大家庭才能和谐呀!”

## 打防犯罪的有心人

多年来,杨慧敏养成了每天翻阅接处警记录的习惯,对照记录,查看自己社区的发案情况,从中寻找防范对策。去年9月份,城关派出所辖区发生多起机动车内财物被盗案件,杨慧敏询问得知多数是从银行取钱后放在车上被盗的,便动手制作了“为了您的财产安全,请您取钱后妥善保管,不要将钱放在机动车内,以防被盗!”的警示牌,挂在社区各银行营业网点等显眼位置。同时,杨慧敏在给城关第一小学的孩子们上法制课时,还教育他们回去告诉父母:车内不放贵重物品,不花钱,以防小偷惦记。通过种种措施,居民的防范意识提高了,社区也没有发生过此类案件。

有一次,杨慧敏在辖区走访中,听群众闲聊中说起县中医院和新百汇商场门口经常丢电动车,吓得他们去中医院和超市都不敢骑车了。说者无意听者有心,杨慧敏先后到两个地方实地查看,发现中医院内车子棚没有监控探头,工作人员无法监控到车棚情况。而新百汇商场没有固定的停车位,造成群众将车辆停放在无人看守区域,容易造成车辆丢失。杨慧敏当即向中医院保卫科和新百汇超市进行反映,并敦促中医院在车棚内增加监控探头,协同新百汇商场划设专门停车位,设立醒目标志。

去年11月,辖区有很多群众反映丢自行车,有的群众甚至对她说:“小杨,我们家丢的自行车连案都懒得报,你一个女同志就更没辙了!”杨慧敏听后回到所内找出近两年的自行车发案情况,从中找出发案规律,发现该区以入室盗窃及盗窃自行车案件居多。针对这一情况,杨慧敏从防范入手,与社区巡逻队一起,走街串巷巡逻,提醒居民防范防火,关好门窗,提醒小区内居民车辆要存入车库,不给犯罪分子提供可乘之机,形成固定和流动相结合的巡逻防控体系。从去年至今,通过努力,辖区的发案率大大降低,居民的安全感和满意度大大提高。居民说:“自从这个女社区民警杨慧敏来俺们这儿,俺们觉得心里踏实多了,天天看见她,居民都觉得心路踏实。”

去年10月的一天傍晚,杨慧敏给辖区五保户康大娘家送煤气,看到开“摩的”的吴巧急急慌慌地四处找邻居借钱,杨慧敏就问:“你这么急着借钱干啥,是不是家里有啥事了?”吴巧就在杨慧敏耳边神秘地说:“我要干一件大事,事成之前谁也不能说。”看她神情紧张的样子,杨慧敏感觉此事有些蹊跷,就反复追问她借钱的用途,吴巧终于道出实情。原来当天下午她拉了一个自称是新来的副县长的中年男子,该人告诉她县里有扶贫指标,扶贫对象每人交3000元钱就可以领到一台价值2万多元的小型拖拉机。吴巧好说歹说总算“副县长”同意她交6000元钱领一辆。职业的敏感让杨慧敏当即断定,该男子一定是个骗子。她立即向所领导汇报,次日在吴巧与该男子交钱时将此人擒获。经审讯,自称副县长的男子真实姓名叫李玉清,是西平县的一个农民,流窜至宝丰县后已经用同样手段作案多起。后李玉清被人民法院判处有期徒刑4年。

由于群众工作基础扎实,杨慧敏就像拥有千里眼、顺风耳,各种线索源源不断。今年1月,省公安厅督办的一起重大经济诈骗案,有线索表明犯罪嫌疑人马某藏匿在西街社区,但找了两天未果。杨慧敏得知此消息,迅速发动居民寻查,最终将其缉拿归案。前不久,她还通过群众提供线索,抓获了两名外地逃犯。

凭着对工作的热情和不懈努力,杨慧敏所在的西街社区发案率保持连年最低。对此,她说:“我也不过是做些琐碎事儿,只要老百姓平安满意,我心里就舒坦!”社区干部田艳丽感慨地说:“慧敏是个用心为咱社区居民服务的人呀!”

一分耕耘一分收获,杨慧敏用她的一颗真心赢得了社区居民和各级领导的肯定。在荣誉面前,她没有止步,没有骄傲,仍然一如既往地踏实工作,用她自己的话说,只有你和群众贴心,群众才和你交心,只有根植于群众的土壤,社区警务工作才能焕发出生机和活力。