



绍兴市越城区皋埠派出所:

## 100 多个微信群实现警民“零距离”

见习记者 孔珂依 本报记者 曹志男

在绍兴市越城区皋埠街道的居民中间,有一个默契的共识——“有事群里找所长”。这并不是一句“玩笑”,而是皋埠派出所警民之间的信任。

在皋埠这个集成电路产业发达、外来人口众多的街道,皋埠派出所所长阮林耀带领着他的团队,用微信群搭建起一座座沟通桥梁,将警民紧密联系在一起。从反诈宣传到日常求助、从矛盾调解到安全守护……微信群成为了皋埠居民处理难题的新选择。在这个平台上,民警与居民互动频繁、信息畅通,警民关系更加和谐。也正是有了这样的互动与信任,居民的安全感和稳定感不断提升,警民共同谱写平安皋埠新篇章。



### “小群大用”



阮林耀手机截图

曾经,面对电信网络诈骗高发,皋埠派出所主动在各个社区、单位等组织反诈宣讲,民辅警积极走访上门、讲解诈骗案例和套路,但在这过程中,他们注意到,部分流动人口仍然难以被反诈宣传所覆盖,“但往往是这些人最容易被骗”。此外,走访中存在的效率低下、重复走、覆盖范围窄,被居民抵触或误解等问题,也成为民警反诈宣传的痛点。

“于是,我就想到了用微信群去传达防范电信网络诈骗等反诈信息。因为微信群能够覆盖的面很广,微信也基本上是每个人都在用的。”在阮林耀带头下,皋埠派出所加入或组建辖区微信群100多个,有些是小区物业、村社、企业已有的交流群,有些是民警、辅警走访摸排后新建的群组,覆盖全街道村、社区、行业主体等,目前加入交流群的群众已达3万多人。

在群内,民警会将当地群众受骗的真实案例隐

去隐私信息后实时发布,以身边人的案例让大家提高警觉。每天早会后、下午上班后、晚上睡觉前,阮林耀都习惯打开微信群看一看,了解居民碰到的问题和需求,还会通过微信群在线解答疑问。

经过一年多的“零距离”接触,在阮林耀和同事们的打造下,这些微信群的功能已经从反诈宣传逐渐扩展到了群众需要帮助的方方面面。

“现在不少居民有事、有疑问都会直接发群里‘找答案’。”阮林耀说,“线上+线下”,警民距离更近了。

作为集成电路“万亩千亿”新产业平台的主阵地,2023年,皋埠街道的外来人口保持增长,但皋埠派出所警情数量却逆势下降,其中诈骗有关警情下降46%,治理成效显著。

### 为民服务链条再延伸

皋埠派出所为民服务的“脚步”不止于此。

随着“有事群里找所长”成为不少皋埠居民的共识后,阮林耀也坦言:“不少居民求助的内容并非在派出所的职责范围内。”

为了更好地为居民排忧解难,皋埠派出所所在所内设立了越城区首个非警务类警情处理接待室,由街道组建、公安日常管理,加快改革非警务分流工作,既有效帮助群众解决问题,又让民辅警腾出更多时间精力去办“分内事”。“既然大家都相信‘有困难找警察’,我们就不能辜负大家的期待。对于群众的需要,我们也应该向前一步。”阮林耀说。

不仅如此,为进一步延伸为民服务链条、“一站式”化解矛盾纠纷,皋埠派出所充分利用已运行多年的“580综合治理中心”。“580”谐音“我帮您”,该中心坐落于派出所内,由派出所、检察室、派出法庭、司



法所与基层法律服务所等5个主要职能部门协调配合,灵活运用人民调解、行政调解、司法调解以及民事调解、诉前调解、警务调解、信访调解、劳资调解等“八位一体”的调解模式,共同化解社会矛盾,实现群众问题“零遗留”,努力打造“平安皋埠”。

外来务工人员老张通过微信向阮林耀求助:“去年做工的工钱拿不回来,虽然有对方的身份证照片,但上面住址显示的那个村已经拆掉了,现在找不到人、电话不通、微信不回,我该怎么办?”

这是一起劳资纠纷,阮林耀随即安排老张到“580综合治理中心”,由经验丰富的调解员帮忙调解。最终,总共13200元工钱,欠款人当面结清3200元,余下10000元打了欠条并承诺3个月内付清。对于这个结果,老张非常满意。阮林耀叮嘱老张,务必在“580综合治理中心”进行司法确认,如果到时间欠款未付清可以直接去法院申请执行。

据了解,自2012年10月正式运行以来,“580综合治理中心”已调解各类纠纷逾6427起,平均每年调解近800起,其中调解重大疑难复杂类纠纷70余起,得到了群众的一致好评。

### 警民共谱平安新篇章

“我们为老百姓办实事,他们也会感受到安全感和信任感,这样也方便我们发动群众力量展开工作。比如有老人走丢,大家帮忙很快就找到了。大家有来有往,一起建设更加平安和谐的社区。”阮林耀说。

此前一名老太太走失,家属通过微信向阮林耀求助。了解情况后,阮林耀编辑好寻人启事,并通过微信群扩散寻人。微信群里的居民们看到寻人启事后,纷纷行动起来,有的提供线索,有的帮忙转发,还有的直接出门帮忙寻找。很快,就有群友提供了有价值的线索。在社区民警的协助下,走失的老太太被找到,并顺利回了家。

经过不断努力,皋埠派出所与居民们建立起紧密的联系,不仅有效推动了群众自治能力的提升,还逐渐构建起邻里守望、互帮互助、群防群治、和谐稳定的社会防控体系。

据了解,皋埠派出所获评全省第二批“枫桥式公安派出所”,该所“580”“一站式”大调解工作法获评全省新时代“枫桥式工作法”。

展望未来,皋埠派出所将继续深化与居民们的互动与合作,并不断创新服务方式、提升服务能力。警民共同努力,描绘越来越美的平安皋埠画卷。