

用心，让群众满意

——记邯郸市公安局复兴分局彭家寨派出所所长石瑞杰

□ 河北法制报记者 韩志强

初识石瑞杰是在2015年，那年的5月27日下午，省公安厅优选出13名民警参加“2014·我做的群众最满意的一件事”优秀事迹报告会，文质彬彬的他在全省率先推出身份证照片自助“满意拍”及“二维码+户政”便民措施的故事娓娓道来。当讲到“让群众满意其实并不难，在美与丑之间只隔着一个‘满意拍’，在麻烦与方便之间只隔着一个‘二维码’，在埋怨和点赞之间只隔着一个脑筋‘急转弯’”时，他话语铿锵，激情满满。

2020年6月，石瑞杰交流到邯郸市公安局复兴分局彭家寨派出所任所长。到任后，调解群众纠纷、开展普法宣传、创新工作机制……一年来，在他的带领下，派出所的工作风生水起。2020年8月，彭家寨派出所荣获邯郸市“青年文明号”称号，今年5月，石瑞杰被共青团邯郸市委授予“身边的青春榜样”荣誉称号。

◆真情付出感动矛盾纠纷当事人

社会矛盾纠纷化解是基层派出所的一项日常工作。到任后，石瑞杰积极引导民警树立“群众工作无小事”的理念，营造主动参与、主动作为、主动化解矛盾纠纷的良好氛围，努力做到小纠纷不出社区警务室、大矛盾不出派出所。

辖区居民王女士的丈夫两年前因病去世。她的手机里有很多丈夫生前的照片和视频，在她心里，这些影像资料是丈夫留给她的最后的念想。由于子女常年在外地生活，丈夫走后，独自生活的王女士始终无法走出伤痛。对她来说，每天最幸福的时刻，就是翻看手机里丈夫的照片和视频。可有一次，她的手机出了故障开不了机，于是就拿到一家手机店维修，店主小李忙中出错，把手机内存清空了。这让王女士彻底崩溃，在手机店里她和小李大吵起来。连续几天的吵闹，小李生意也做不成，无奈报了警。民警帮忙调解，当小李提出补偿时，王女士愤怒地称，手机里的照片和视频都是用钱买不来的，她只要照片和视频不要钱。

按照法律规定，该案属民事纠纷，派出所完全可以告知王女士依法向法院起诉。“咱们公安工作也是群众工作，王女士孤身一人生活，情绪本来就被动大，万一她一时想不开出了意外，后果不堪设想。”石瑞杰跟办案民警讲。他找到小李，到各个手机维修店寻求帮助，试图找



图为石瑞杰在向群众宣传反诈知识。 赵沛 摄

回资料，同时，及时把努力的过程通报给王女士，争取她的理解，并电话联系王女士在外地工作的儿女，说明情况，请他们帮助做劝解工作。几天后，王女士给石瑞杰打来电话，“石所长，咱不找了，我丈夫的离开，确实对我打击特别大，其实我也知道资料找不回来了，这段时间，你跑东跑西为我找回资料，我都看在眼里，你为我的事都晒黑了，谢谢你，照片——我不要了。”后来，小李向王女士也做出了补偿。如今，王女士跟孩子在外地开始了新的生活。

今年3月，石瑞杰化解的这起纠纷还入选邯郸市公安局组织的“2020我做的群众最满意的一件事”。

◆法治宣传送到群众家门口

“电信网络诈骗有哪些种类？”“电信网络诈骗一般都会骗哪些人？”“如果真的遇到了电信网络诈骗，该怎么办？”……5月27日，石瑞杰邀请分局反诈中心民警走进辖区百家街道光华苑社区，开展反电信诈骗宣传讲座。在此之前，他专门来到该社区，与社区书记、主任、居民代表座谈，倾听群众对公安工作的意见建议，解答群众关心的焦点、热点问题。座谈中，他有意识地征集到了群众对于防范电信网络诈骗犯罪所关心的19个问题。

讲座现场，石瑞杰带领民辅警向居民发放反诈知识宣传资料，与

居民们就关心的问题互动交流。反诈中心民警结合辖区电信网络诈骗案件总体情况，用通俗易懂的语言和图文并茂的案例，向现场群众讲述了电信网络诈骗犯罪的特点、手段、防范措施以及打击“两卡”买卖链条等内容。特别针对以网络刷单、“杀猪盘”、冒充公检法诈骗、冒充领导诈骗等典型案例进行以案说法，以点带面讲解电信网络诈骗的危害性。同时提醒群众切勿贪图小便宜，不要随意向陌生人透露自己及家人的身份、银行卡等个人信息，更不要随意向陌生人转账、汇款。如果遇到异常情况要第一时间拨打“110”报警求助，谨防上当受骗。

“向群众面对面宣传效果最好，这也是实现警力下沉的对接点。”正是秉持这样的理念，石瑞杰坚持开展“法律宣传进社区”活动，提高群众防范意识，降低辖区发案率。

禁毒知识宣传、民法典知识宣传、派出所业务宣传……一年来，彭家寨派出所开展法治宣传活动30余场。

◆“一周警情回访”提升群众满意度

彭家寨派出所辖区是复兴区党政机关、企事业单位、大型集贸市场聚集地，有社区10个，居民小区23处，实有人口26000余人，每天接处警数量较大。

为引导民警树立“群众满意”的

工作理念，在接处警过程中警容严整、行为规范、态度热情，石瑞杰经过调研，制定了“一周警情回访”制度，每周随机抽取各组出警民警一周内处置的2起警情，对当事人进行电话回访，请当事人对出警民警进行满意度评价，满意度分满意、一般、不满意三个等级，对于不满意的，倾听意见及改正建议。“今年2月份，这项制度刚实行时，经回访，当事人对处警民警表示‘满意’的只占65%，表示‘一般’的占25%，表示‘不满意’的占比达10%，经过不断努力，回访满意度也在逐步提升，到6月份时，随机回访表示‘满意’的达到了100%。”石瑞杰表示，“一周警情回访”制度在队伍管理过程中起到了提醒和导向作用，使大家心里始终绷着“群众满意”这根弦，在处警的每个细节中都严格要求自己。

要让群众满意，必须打造一支政治业务素质过硬的队伍。到任后，石瑞杰充分发挥党支部的引领作用，严明纪律底线，首创了“一周六问回头看”自查自纠工作制度，将“党的相关理论是否学习到、党的组织活动是否参加？”“案件依法推进了吗？”等派出所日常工作分成六项，打印出来，每周让民警填写，通过“回头看”反思自己是否忠诚履职，达到有问题及时解决、有疏漏及时弥补、有困难及时上报、遇难题集体讨论的工作效果。

石瑞杰还制定了纪律处分“三警告”制度，有效解决民辅警不作为、乱作为等问题。制度规定，首次违纪实行“黄牌警告+限期整改”，再次违纪，实行“橙色警告+剖析发言+整改到位”，仍不改正，予以“红牌处罚+上报分局党委进一步处理”，“三警告”制度的实施，让庸、懒、散问题在制度层面得到有效解决，畅通了执行机制，工作效率有效提升。

派出所将打击犯罪、服务群众、队伍管理等内容纳入量化评比，通过每周评比，营造务实干事氛围，为此，他们制定了流动红旗制度，所有评优评奖与实干业绩挂钩，让实干者得到组织认可，鼓励先进、鞭策后进。

此外，派出所还制定了一周警情研判制度，通过制作综合分析报告，从警情概况、警情分析、预判介入三方面入手，及时掌握辖区治安情况和矛盾隐患特点，让派出所工作有的放矢……

一系列制度的落实，使派出所工作愈加规范，民警为民服务的意识愈加强烈，辖区群众满意度不断攀升。

电三轮无端“消失”

山海关民警耐心寻回

□ 张连升

近日，秦皇岛市公安局山海关分局南窑河派出所接到分局指挥中心转警，称辖区某村一居民的电动三轮车丢失，失主是一名80多岁的老人，老人急坏了。两名民警立即赶到现场处理。

报警人李大爷称，自己当天早上骑车到山海关大石河水库附近的市场买菜，由于市场人车多，便将这辆红色电动三轮车停到了市场外，没想到买个菜的工夫，电动三轮车就不见了。

民警到现场周边及过往群众进行走访、调查，但集市周围人流量较大、情况复杂，给调查工作带来了难度。

“大爷，你别着急，我们一定帮你把三轮车找回来，这样吧，先送你回家休息，要不家里人该着急了。”经过民警的

耐心劝说，李大爷同意先回家等消息，民警驾车将其送回家。随后，两名民警回到市场继续调查，由于市场刚建成不久，还没有正规的停车场，也没有监控设备，民警只能继续走访周边群众。两天后，民警得到线索，有一辆红色的电动三轮车在市场旁停放多日，无人认领。“会不会是李大爷丢的那辆？”民警赶紧通知李大爷来现场查认，当看到那辆电动三轮车后，李大爷非常高兴，说那就是他丢的那辆，没想到还能找回来！

民警通过询问周边群众后得知，原来，李大爷当时停放三轮车的位置堵住了正在施工的道路，工作人员怕被施工车辆剐蹭，就将三轮车挪动到了这里。在民警的协调下，李大爷表示下次一定要注意停车位置，道路施工人员也对李大爷表达了歉意。

司机驾车突发疾病

高速交警紧急救助

□ 谢妍春

6月30日，高速交警衡水大队民警及时救助一名突发脑出血的司机，挽救其生命的同时也剔除了一起事故隐患。

当日6时15分，该大队民警巡逻时，发现一辆小货车停在行车道中间，因该处位于大广高速与衡水高速交会点，车流量大，极易发生交通事故。民警立即预警并上前查看情况，发现一名男子正在车旁打电话。经简单询问得知，男子同伴为该车司机，行驶到此处时突发

疾病，而这名男子自己又不会开货车，正焦急地联系120急救，却说不清具体位置。民警发现司机靠在车门上，已失去意识呈昏迷状态，情况紧急，民警迅速联系120急救车，立即到收费站口接应，民警协助安顿好司机并通知最近的救援部门将货车开下高速公路。15分钟后，警车、小货车与救护车在收费站口汇合。经医生初步判断，该司机为突发脑出血。

因救助及时，患者已无生命危险，正在医院接受进一步治疗。

男子服药头晕求助

民警温暖护送回家

□ 吕少卿

“我……我吃了抗抑郁症的药，现在身上没劲儿，你们能送我一下吗？”“好！没问题！”

6月29日，22点13分，保定公安交警铁骑队执勤交警何欣和管兴旺巡逻时，接到一名青年男子求助，称自己服用了抗抑郁症的药物，在骑电动自行车回家途中，药物产生副作用，导致头晕、四肢无力，遂向交警寻求帮助。

民警赶到现场发现该男子神志比较清醒，只是四肢无力，于是耐心询问该男子：“您需要我们送您去医院，还是送您回家？”该男子称，自己不是第一次服用这种药物，发生副作用属于正常反应，自己只是

想回家休息。

由于铁骑队执勤交警何欣和管兴旺当时驾驶的是警用摩托车，不方便护送该男子，于是将该男子的电动自行车停放在岗亭内，随后拦了一辆出租车，将该男子安置在出租车上，系好安全带，并陪该男子一起回家。

一路上，执勤交警的耐心劝解让这名青年男子逐渐展露了笑容。

将男子顺利送回家后，执勤交警要自掏腰包支付打车费用，而热心的出租车司机师傅执意不收钱，他一边推辞一边笑着说：“咱们保定交警这是做好事，为人民服务！我也是举手之劳，可不能收钱呐！”执勤交警将这名男子送到家人身边，并嘱托家人要好好陪伴他。

饮酒后驾车

被查处“演戏”

□ 霍晓琳

6月26日21时20分，石家庄市栾城区公安交警大队民警执勤时对驾驶小型汽车的男子赵某某进行呼气式酒精检测。满身酒气的赵某某面对民警竟开始“演戏”。尽管民警多次向他说明呼气方法，他却要么牙关紧闭咬住测试仪不动，要么鼓起腮帮子假装使劲吹，却始终不出气儿。“戏精”上身的赵某某假吹了十几次，最终在民警多次劝诫下完成检测，结果显示为184mg/100ml，涉嫌醉酒驾驶。之后民警带赵某某到医院抽血检测，血液中酒精含量为169.05mg/100ml。

赵某某因醉酒后驾驶机动车将被依法追究刑事责任，并面临吊销机动车驾驶证，且5年内不得重新取得机动车驾驶证的处罚。

少女厌学离家出走

民警排查深夜找回

□ 郭永红

6月24日晚，石家庄市公安局长安分局阜康路派出所接到程女士报警：“警察同志，我的女儿离家出走已经3天没有回家了，请你们帮忙找找。”接到报警后，民警一面安抚心急如焚的母亲，一面详细了解女孩儿离家出走的原因和女孩的体貌特征。

民警了解后得知，离家出走的少女今年14岁，从上学开始一直跟父亲在学校附近租房住，因为与老师发生口角，产生厌学情绪离家出走。

在了解事情原委后，民警一方面寻找女孩儿轨迹，一方面采取打电话、发短信、加微信好友等方式设法与女孩儿取得联系。当晚11时许，民警通过电话与其取得联系，经耐心劝说，女孩终于将所在地点告诉民警。民警迅速行动将女孩找到，安全将其送回家中。

民警叮嘱女孩母亲多与孩子沟通交流，改变教育孩子的方式，平时对孩子多加关心。

九旬老人迷路

民警热心救助

□ 郭建博

7月2日12时许，衡水市公安局桃城分局新华路派出所接到群众报警称，在和平路彩虹桥有一名步履蹒跚、四处徘徊的老人，应该是迷路了。

“您怎么了？有没有事啊？大爷。”新华路派出所民警立即赶到现场，此时白发苍苍的老人正坐在地上。

一旁的群众上前告诉民警：“刚才路过这儿，看到这位老人坐在地上，便马上拨打了110。”民警对热心群众及时报警的做法表示

赞赏。

“年纪大了，天气又热，要多注意点。”周围的群众叮嘱着老人。

“我们送您回去吧，大爷，家里有人在吗？您住哪里啊？”民警不断发问，而老人因为听力不好没法回答太多问题，只是大概指了一下小区的位置，对于其他问话都是摆手。民警询问在场群众也都表示不认识这位老人，因天气炎热，民警便先将老人接回派出所，随后民警在老人所指的小区走访问问。经过耐心细致的问询查

找，最终找到了老人的家属。其家属接回老人并对民警的热心救助和妥善照顾再三表示感谢。

警方提醒：

老年人记忆力衰退，有时自己外出可能会迷路，家属属对这种情况需要多加看护，尽量不要让老人独自外出，如遇有急事，一定要有家人陪同。建议给老人配备通信设备以及在其衣物口袋中放置“紧急联系卡”，降低老人走失的风险。如若发现老人走失，家属应立刻报警。

□ 王锋

前不久，市民刘先生将姐弟俩写的一封信感谢信送到石家庄市公安局高新区分局天山警务站，对民警及时提供帮助找回遗失的箱子挽回了损失表示感谢。

6月26日凌晨1时30分许，一名司机来到天山警务站，称在海世界公交站牌处发现有一旅行箱。该站值班民警迅速到场，只见昏暗的

路灯下公交站牌附近有一深色旅行箱，民警等了一会儿见无人来认领就将旅行箱带回了警务站，检查并寻找失主线索。经查，旅行箱内有文件袋、衣物、药品等物品，文件袋内还有法院传票、民事起诉书、民事裁定书等法律文书及合同、协议等原件和复印件。考虑到事情重要，民警一方面通过警务平台发布启事；一方面根据查找到的当事人信息，进行信息关联；另外安排人

员到附近路口寻找失主。2时许，一辆大巴车缓缓停在海世界公交站牌处，民警准备上前询问，只见一对中年男女焦急地找东西。民警见他们描述丢失旅行箱的特征与民警捡到的相似，急忙把他们领到了警务站。经核实，这正是他们遗失的旅行箱。

原来，刘先生姐弟俩一起去海南打官司出庭去了，刚乘坐机场大巴车回市，在收拾行李时发现旅行

箱不见了。因旅行箱内有重要文件，二人陷入极度恐慌。冷静后根据同乘朋友提及在海世界站好像有乘客下车时移动过该行李箱，就找司机迅速又回到海世界站牌处寻找。下车后发现什么也没有，当事人真得绝望了。

“幸亏民警及时赶到并妥善保管，为我们挽回了损失，这些文书对我们真是太重要了……”姐弟俩对天山警务站民警连声表示感谢。

失主不慎遗失旅行箱

物归原主民警获赞