十二本笔记『驻』社区 五千号码连民心

——记綦江『管家婆』何丽君的枫桥『责任田』

▲何丽君在社区主题活动上现身说法。

◀何丽君在工作中。

扎根基层一线,“我责无旁贷”

何丽君2006年参加公安工作,如今45岁的她是全局年龄最大的社区女民警,2021年,她主动请缨褪去机关内勤岗位,投身基层社区警务一线,在很多人看来,这个选择可能是“往一线冲、往麻烦里扎”,但在她眼里,基层是公安工作的生命线,“社区警务连着群众的切身利益与安全感,我责无旁贷”何丽君说。

刚开始干起社区警务工作,确实有些让何丽君“水土不服”,不同于机关工作的严谨细致,社区警务面对的都是“柴米油盐”的琐碎、“家长里短”的纠纷,而何丽君负责的文龙街道孟家院社区的特殊性,更让这份工作多了几分挑战:辖区60岁以上老人占比超过45%,老旧小区无电梯、基础设施薄弱,流动人口多、重点人员杂,调解纠纷、普法宣传、消防监管、人口管理,每一项工作都需要十足的耐心与细心。五年来,何丽君凭着细致入微的观察、果敢灵活的思路,在社区警务实践的不断探索中找到了自己独有的方法,“对群众多一点耐心,多一些倾听,多一些解释,学会换位思考。”这是何丽君常挂在嘴边的话,是她的工作座右铭,也是她五年如一日躬身基层、服务群众的真实写照,街坊邻里亲切地称她为“管家婆”。“我多跑几步,多关心一下,群众就少点麻烦”,她把群众的小事当作自己的大事,用初心与坚守,“耕种”着社区的和谐与安宁。

何丽君在给市民普及相关法律法规知识。

她的耐心,藏在300张照片的执着里,藏在为民解忧的坚守中

2025年国庆节前,孟家院社区警务室迎来了一位神色焦急的居民。“何警官,何警官,您快帮帮我,我实在是没办法了,急得不知道该找谁。”原来戴女士丈夫张先生八年前因脑梗致残,生活无法自理、行动受限,身份证即将过期,这不仅影响儿子接他赴深圳过冬,更关乎退休金的查验领取,可行动不便的张先生根本无法到户籍室换领身份证。“你放心,这事我来办,一定不耽误你们的事。”何丽君当即应允,第一时间带着同事上门办证。

可拍摄身份证照片的过程,远比想象中艰难。张先生丧失交流能力,肌肉强直无法站立坐直,就连脖颈都难以挺直,想要拍出符合规范的正面照片,难如登天。何丽君没有丝毫气馁,她和同事一次次俯身,小心翼翼地调整张先生的头部角度,一遍又一遍按下快门,1张、10张、100张……300余张照片接连被户籍室审核否决,她的警服早已被汗水浸透,紧紧贴在后背,额头上的汗珠顺着脸颊滑落,她却浑然不觉,眼里只有一个念头:一定要拍出符合规范的照片,帮张先生解决难题。功夫不负有心人,当户籍室传来“审核通过”的消息时,在场众人悬着的心终于落了地。随后,何丽君又第一时间协调户籍室特事特办、加急制证,在张先生赴深前,亲手将崭新的身份证送到家中。“何警官,真是太谢谢你了,你可帮我们家解决了大难题,这下我终于能放心了!”

在全国“枫桥式公安派出所”重庆市綦江区公安局文龙派出所孟家院社区警务室里,打开何丽君办公桌的抽屉,12本厚厚的工作笔记整齐码放,封皮被摩挲得有些发毛,里面密密麻麻记满了辖区群众的家长里短,有身份证丢失需要补办的阿姨、有因为房屋漏水闹矛盾的邻居、有紧急反诈劝阻的工作记录……旁边的文件柜中,荣誉证书静静陈列,全市优秀社区民警、三等功2次、嘉奖9次——这是何丽君扎根基层的真实印记,更是她二十余载从警路的坚守与勋章。

何丽君参与矛盾纠纷调解。

她的温暖,藏在八楼的背影里,藏在“随叫随到”的承诺中

孟家院社区的老旧小区多,没有电梯是常态,而何丽君的身影,常常出现在这些爬不完的楼梯间里。有一次,河东市场一位偏瘫老人因突发不适,无法行动,身旁还放着刚购置的物品。接到求助后,何丽君赶到现场后,看到老人的模样顿感熟悉。“这是王阿姨啊!您身体哪有不舒服的地方?需要我帮忙吗?”何丽君在之前的入户走访登记时记得,这位老人独居,女儿远在外地,现在老人身体不好,在得知老人只是需要回家休息后,何丽君没有丝毫犹豫,与同事分工协作,在热心群众的协助下,毅然背起老人,一步步向着老人八楼的家中走去。

八楼的台阶,不算太高,每一步迈上阶梯的脚步,却因肩上的责任重变得格外沉重,何丽君的脚步越来越慢,呼吸也越来越急促,却始终稳稳地托着背上的老人,生怕有一丝闪失。送到家中后,她又细心安顿好老人,仔细查看老人的身体状况,反复叮嘱老人居家安全注意事项,留下自己的联系方式,轻声说道:“王阿姨,有事随时联系,我们随叫随到。”看着何丽君满头大汗却依旧温和的笑容,王阿姨连连道谢:“现在的警察真好,比亲人还贴心!”

她的智慧,藏在棘手纠纷的化解中,藏在“法理情”的融合里

社区里的纠纷,看似琐碎,却最考验着社区民警的能力与担当,而何丽君总能凭借灵活的思路,破解调解难题。2026年元旦前,辖区发生一起犬只咬伤行人的纠纷,伤者情绪激动,提出的赔偿要求远超犬主人的承受范围,且拒绝通过法律途径解决,多次调解都陷入僵局,双方矛盾一触即发。

面对这一棘手情况,何丽君没有轻言放弃,也没有生硬说教,而是迅速理清思路,果敢寻找突破口。她深知,化解纠纷,既要讲法理,更要通人情,于是她想到伤者的邻居、社区热心人廖阿姨,当即邀请她参与调解,借助邻里情分,慢慢软化伤者的态度,在廖阿姨的旁敲侧击下,伤者逐渐冷静下来,也慢慢认识到自身要求的不合理之处。何丽君趁热打铁,抓住时机再次组织双方调解,摆事实、讲道理、明法理,一边安抚伤者的情绪,一边劝说犬主人主动承担责任,换位思考彼此的难处。最终,在她的耐心调解下,双方放下隔阂、握手言和,达成一致协议,这起僵持许久的纠纷得到了圆满化解。

默默耕耘新“枫景”,种好社区“主防”责任田

“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”,新时代“枫桥经验”的实践内涵,在何丽君扎根社区基层警务的五年里落地生根、开花结果。何丽君在社区警务工作的五年,是用脚步丈量责任的五年,也是用真心服务群众的五年。五年来,她走遍了社区的大街小巷、犄角旮旯,每一条路、每一栋楼、每一户人家,都留下了她的身影。依托“两队一室”警务机制改革,她常驻辖区“社区警务室”,把“下社区”变为“驻社区”,她记满了12本厚厚的工作笔记,字字句句都是民情民意,都是她对群众的牵挂;她存下5000余个群众手机号,添加3000余名居民微信,建立60余个社区联络群,把社区的大事小情、家长里短尽收眼底,上门服务群众对重点人员做到底数清、情况明。五年来,辖区未发生重点人员肇事肇祸事件,未出现有影响的案事件,矛盾纠纷化解率达100%。这份成绩的背后,是她日复一日的坚守,是她一言一行的付出。何丽君就像一名默默耕耘的园丁,在社区警务这片“责任田”里,守护着辖区的烟火气,成为辖区群众最坚实、最可靠的“平安后盾”,在平凡的岗位上,书写着不平凡的警民佳话。

据平安綦江微信公众号

到綦江客户端 綦江日报数字报 綦江发布公众号 千里快评 綦畷教育 文明綦江 勒是綦江 胖妹盘土货