

首个中国人民警察节特别报道 “南粤警察一日”

来到这里就像家一样温暖

——记佛山黄岐全国公安“枫桥式”派出所创新外籍人士服务,携手共治共享

■新快报记者 孙毅
实习生 郭思杰 摄影报道

2021年1月7日上午,数十名外籍人士在佛山黄岐派出所“外国人管理服务站”办事大厅中进行登记备案、居住地变更等业务办理,这是黄岐派出所“外国人管理服务站”最常见的一幕。

黄岐,在这片不足20平方公里的土地上,居住着来自80多个国家和地区的900多名外籍人士,有“小联合国”之称,在新形势下,“创新服务管理,与外籍人士实现共建共治共享”成为黄岐派出所自身职责所在,对广佛全域同城的建设具有十分重要的意义。



■为了更好地预防外籍人士被诈骗,社区民警专门制作反诈宣传海报,在各个外籍人士微信朋友圈转发传播。



■因办理业务高效,一位乌克兰外籍人士对管理服务站区宗仁警官竖大拇指点赞。



■一名也门外籍人士正在办理居住登记业务。



■2020年12月底,黄岐街坊“和事佬”志愿服务队成功调解了一起因口角涉外引发的矛盾,后来双方握手和解。



■2021年元旦假期,“外国人管理服务站”为了更好地让外籍人士了解中国的传统佳节,外管民警和志愿者们一起教外籍人士包饺子。

线上线下柔性服务 24小时“不打烊”

“服务管理外籍人士,最大的难点就是文化差异带来的不理解、不支持。”在黄岐工作10年的外管民警区宗仁介绍道,哪怕在语言沟通方面没有障碍,在实际工作中,民警们还是经常会吃“闭门羹”,外籍人士并不理解,以为警察是来“找麻烦的”。

为了“破冰”,黄岐派出所于2011年成立了“外国人管理服务站”,民警以此为平台,联动社区居委会、小区物业管理公司及其他社会资源,定期向合法居留的外国人提供社区资讯传播、基础汉语教学等服务,让他们过得更“接地气”。逢年过节,社区民警还会和义工队伍一起,教外籍人士包饺子、包汤圆、做月饼,帮助他们更多地了解中国传统文化。

社区民警还创立了线上“不打烊服务”,建了20多个专为外籍人士服务的微信群,提供24小时在线服务咨询答疑解惑,顺便提醒外籍人士来办理相关业务,并及时为他们提供各种帮助。如今,民警们和外籍人士通过每天微信“云问候”,定期在群里普及中国最新的法律法规和政策措施、预防新冠肺炎疫情医学知识和防骗反诈等安全防范宣传。“微信方便了我们相互之间的沟通,搭建了一条沟通的桥梁。”区宗仁警官感慨。

充当“和事佬”,让矛盾化解在最基层

由于价值观、生活习惯、文化信仰等方面的不同,外籍人士有时难免和部分国人产生一些摩擦。经过一段时间的摸索,黄岐派出所逐步形成了以“街坊会、社区义工、警务室、法律顾问”为主的四级调解机制,通过整合多方资源,争取让矛盾化解在最基层。

同时,2020年9月黄岐派出所还组建了“黄岐街坊和事佬”志愿服务队,专门服务于化解街坊们的矛盾纠纷。2020年12月,一名来自乌克兰的男子在吃饭时因隔壁桌讲话声太大而提醒了两次,后来双方发生了口角并有轻微的肢体碰撞,最后,在民警和“黄岐街坊和事佬”的及时调解下,矛盾双方很快便握手言和,一场纠纷化于无形。

“这是我对中国的一份心意,我们在一起”

黄岐派出所不断创新工作方式,外管民警会定期到外籍人士的家中走访,为他们提供一些服务,询问他

们的生活状况,解答他们的疑惑,及时为他们提供防疫物资等。

同时,为增强外籍人士安全防范意识,辖区社区民警还定期组织“黄岐街坊反诈宣传员”、“和事佬”、“平安南海护航志愿者”等服务队走进小区,为大家精心开展了各类安全防范和法制教育巡讲活动。“这样的平安南海大巡讲活动已经成为派出所的常态工作,每周至少开展4场。”外管民警蔡健斌介绍。

很多外籍人士听完巡讲后,纷纷表示要志愿加入“黄岐街坊反诈宣传员”队伍,共同护航辖区平安。来自俄罗斯的安德列在参加完活动后表示:“中国的商机很多,我来中国做生意已经很多年了。特别感谢中国警察开展这类活动,对我们外籍人士帮助很大,我们也一定会遵纪守法的,并通过微信转发分享防骗知识,让更多居住在黄岐的外籍人士受益。”

来自莫桑比克的广东外语外贸大学留学生Afo来到黄岐派出所北海社区民警中队,留下两份手写信和500元现金,并说了一句:“这是我对中国的一份心意,我们在一起。”500元金额不多,但却是他从每个月1000元的生活费中挤出来的。它代表的是一个外国留学生对中国的赤诚之心,也是中外情谊的见证。后来,Afo又加入了黄岐派出所建立的外籍抗疫志愿者服务队。这样的例子还有很多……

就这样,在疫情频发的关键时刻,黄岐外籍人士用实际行动来表达出他们对国人的感激和关爱,成就了一段段“投桃报李”的佳话。

德不孤,必有邻

区宗仁警官称,在这么多年的工作中,他认识了许许多多来自世界各地的朋友,结下了很多珍贵的友谊,感觉跟这些外籍人士相处十分融洽,像家人一样温暖。近十年来,黄岐派出所“外国人管理服务站”以和谐暖人心、以平安聚人心、以服务得人心,实现了“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”,获得了外籍人士的极大肯定,让他们更愿意配合派出所的工作,也让外籍人士对黄岐更有归属感。

德不孤,必有邻。黄岐派出所将创新融入服务,将与外籍人士“携手构建共同家”的理念贯彻实施在行动中,“同一个世界,同一个梦想”,他们将中外力量凝聚一体,实现着共建共治共享,践行着他们共同守护黄岐平安的诺言。