

我身边的  
兵支书

5

# 徐敏金： 创新工作模式 精耕社区服务

文/李薇

今天向读者介绍的兵支书徐敏金有些传奇：曾就读于医学院，正当前程一片美好，他选择了弃医从军；服役期满，他刚脱下军装，就穿上迷彩衣，从最基层的保安员、消防员、应急队员做起，逐步成长为社区党委书记。

22年来，他立足社区，用实际行动和工作成绩践行一名退役军人的初心，也从模范退伍军人蜕变为解决居民实际问题和社区积弊的行家里手。尤其是当选龙岗区第六届人大代表以来，他充分发挥代表身份，积极参加各种学习、视察和调研活动，全面推动片区道路建设、社区公园建设、内涝防治、城中村综合整治等工作。

## A “三驾马车”打造“明星社区”

今年4月，在龙岗区召开的社区党委指导委员会阶段总结暨座谈交流会上，中海怡翠社区“党建引领物业管理”推进小区共建自治新模式，引起与会代表的共鸣。时间追溯到6年前。2015年6月27日，是徐敏金赴任中海怡翠社区担任社区党委书记的第一天，可迎接他的不是掌声，而是居民群情激愤的敲锣打鼓。原来，因小区水管老化造成用水困难而导致的居民与物业公司纠纷，在多次调解都没有得到解决的情况下持续发酵，居民们对物业极不信任。徐敏金在仔细了解事件的来龙去脉后，认真分析了问题症结，迅速开出了“药方”：搭建起居民、业委会、物业公司等利益各方的沟通桥梁，组织小区居民改选业委会，重新引进大品牌物业管理公司，申请优质水改造项目，从根本上解决居民的用水问题，同时提升物业服务水平。徐敏金雷厉风行的军人作风和解决问题的能力，很快就赢得了居民的信任。



徐敏金分享工作心得体会 受访者供图

## C 做善于倾听的知心人

2020年11月，徐敏金被委以重任，到“村改居”的三联社区任党委书记、工作站站长。面对全新的挑战，他每天穿行大街小巷、山边河边，两个月就磨破了一双崭新的牛皮鞋。他善于到群众中去，问民生、问发展、问成效，倾听群众最真实的声音，然后组织社区新“两委”班子讨论研究，抓重点、定方向、找方法。在徐敏金的带领下，三联社区率先完成社区股份公司换届选举。为打造未来宜居宜业宜游的新三联，徐敏金又带头编制出切实可行的五年发展规划。

除了担任社区党委书记，

徐敏金被增选为龙岗区第六届人大代表，任职期间，他积极参加各种学习、视察和调研活动，频次高达153场，有力推动了三联片区的道路建设、社区公园建设、内涝防治、城中村综合整治等热点、难点工作。目前，各项工作都已进入全面施工阶段。与此同时，他还先后被广东省医疗保障局和深圳市医疗保障局聘为社会监督员，被龙岗区人民法院、区医保局聘为特约监督员。

徐敏金，这位脱下军装还是兵的“兵支书”，真正成为群众信得过，并愿意与他倾诉心声的知心人。

### 人生感悟

部队熔炉的磨炼，让我知道细节决定成败。我把这种情怀带到地方工作中，任何事情都一丝不苟地对待。

### 人物小档案

徐敏金，男，1979年5月出生，1996年12月入伍，1998年11月加入中国共产党，1999年12月退役，现任深圳市龙岗区人大代表，龙岗区人大社会建设委员会委员，龙岗区人大吉华街道工委委员，龙岗区三联人大代表社区联络站站长、三联社区党委书记、居委会主任、工作站站长。2021年7月，被深圳市委宣传部、深圳市退役军人事务局、深圳警备区政治工作处共同授予“深圳最美退役军人”入围奖。

## B 用绣花心思精耕社区服务

上面千根线，下面一根针。社区工作细小繁杂，大到安全、经济、社会发展，小到社区居民的邻里纠纷，方方面面，多有涉及。“在社区工作，必须和居民交心、做朋友。你得为人真诚、有方法，大家才能服你、认你。”经过数年时间的社区党委书记工作历练，徐敏金感触很深。

刚到中海怡翠社区时，徐敏金曾连续数月以办公室为家，开启“5+2”和“白加黑”工作模式，

带领党委班子成员每天24小时轮班为居民服务。为此，他的手机号码是对社区居民公开的，谁家有问题都可以第一时间和他联系。“其实公开了手机号，手机并不会被打爆。居民们也是碰到棘手或者找不到头绪的问题才会找你，而我能处理的就及时处理了，不能处理的就交给相关部门跟进处理。”

当然，徐敏金不是只一味地埋头干活。部队服役的经历，

让他更加善于发现问题，并思考解决问题的方法。白天因为工作忙，他经常提前一小时到办公室，先是总结前一天的工作情况，然后思考当天的工作该如何开展。周末也是如此，主要思考以周为单位的事情。“社区虽小，却连着千家万户。”徐敏金更愿意多花时间钻研基层管理知识，提高服务效能，用绣花的心思为群众提供精准和精细化服务。

## 特别报道

# 群众“急难愁盼”立即办 公安执法规范再提升

福田警方深入推进“局长信箱、接诉即办”，答复率达99%

文/图 郭起 任冠元 蒋磊 刘华威 杨文涛

“谢谢你们解决了我的难题，没想到在‘局长信箱’留言真的管用……”近日，市民侯女士将一面写着“排忧解难暖人心，心系百姓鱼水情”的锦旗送到福田公安分局人口管理科，感谢户籍民警耐心细致热情服务，为她卧病在床的母亲异地办理身份证件。

侯女士所言的“局长信箱”究竟是什么？一条简单求助信息，竟能快速解决群众困扰已久的难题。近期，笔者走进福田公安分局，近距离了解“局长信箱”工作专班如何接诉即办、高效运转，从解决“急难愁盼”到聚焦源头治理，成为听民意、解民忧的民生服务重要纽带。

## “局长信箱”专班运作 速办速结民生诉求

“局长信箱”对于行政执法部门而言，并非新鲜事物，而当下深圳公安以“局长信箱”为切入口和主渠道，归口受理群众来信来访，以最大力度、最实举措，广纳社情民意，畅通诉求渠道，出台专门“规程”“指引”，以个案促类案，系统性、根本性帮助群众解决“急难愁盼”问题，已成为深圳公安最具特色的“新名片”。

据了解，今年5月1日，深圳市公安局践行以人民为中心的发展理念，启动“局长信箱、接诉即办”，为民办实事，解难题。福田公安分局围绕深圳市公安局工作部署，以“老百姓的事解决没有”“公安工作推动没有”为工作衡量



“局长信箱”专班民警开展工作

标准，组建工作专班，坚持“接诉即办”，以“重问题发现、见水平提升、得民心民意”为职责定位，扎实推进各项工作落到实处，倾心为民，纾解解困。

“‘局长信箱’真抓实办，及时发现解决问题，提升了公安执法质量、效率和公信力，增强了为民服务实效，‘小窗口’发挥了大作用。”福田公安分局“局长信箱”专班负责人叶海涛表示，通过高效推动工作落地见效，不仅解决群众关心的关键小事，更能推动解决民生领域的突出问题。

在福田公安分局“局长信箱”专班办公室，记者了解到，专班由

21名警力组建，24小时专人值守，接市公安分局转来群众信件后，立即派发至分局相关部门，及时响应、迅速办理、限时反馈，监察部门跟进监督，分局主要领导盯办，积极采纳合理意见和建议，切实整改存在问题，确保咨询、投诉、举报等“件件有回复、事事有回音”。

在近期妥善解决的一起户籍办理问题的事宜中，居民侯女士的母亲今年92岁，户口在外省市，现在跟随其在深圳生活。不久前，侯女士不慎遗失母亲身份证件，因母亲患疾卧床，无法前往窗口、返回户籍地办理，对其就医住院产生很多困难，而根据

目前身份证办理相关规定，侯女士的母亲无法异地办证。于是，侯女士在“局长信箱”求助，令她没想到的是，福田公安分局人口管理科快速与她电话联系沟通，并在市公安分局人口管理处的支持下，及侯女士母亲户籍所在地公安机关协同配合下，及开通绿色通道，侯女士携材料到福田户政窗口为母亲代办了身份证。记者拨打了侯女士的电话，她向记者讲道：“我自己也查了相关规定，确实像我母亲这种情况比较特殊，很难办理，没想到深圳公安收到我的信后，这么重视，想了很多办法帮我解决问题，很意外，也很感动。”

## 跟踪督办闭环管理 提升执法规范化水平

为提高“局长信箱”信件的办理质效，按照市公安局“五个一律”工作要求，福田公安分局加强“每日会商”“每周推进”“法制全量审核”“提级办理、倒查问责”“警种跟进、分析研究”，监察、法制、经侦、刑警、治安、人口等专业警种牵头各派出所，分析查找问题，研究整改措施，快响应、快办理、快解决，及时向来信群众反馈处理结果。

“局长信箱”除了群众来信反映“急难愁盼”问题，还有反映涉及执法的突出问题。按照市公安局“六大中心”工作统一部署，我们正在积极筹建执法监督中心，将归口受理“局长信箱”、12389平台、12345热线、信访举报、网络投诉等来信来访，对执

## 坪山警方破获一宗销售假冒伪劣产品案

近日，坪山警方破获一宗销售假冒伪劣某品牌化妆品案，抓获犯罪嫌疑人一名，现场缴获假冒化妆品一批。

2021年9月底，深圳市公安局坪山分局碧岭派出所接事主报警，称其7月份在某网络购物平台上购买了一支防晒霜，后发现该防晒霜是假冒伪劣产品，严重侵害了消费者利益。

接警后，办案民警将消费者所购买产品进行鉴定，结果为假货。据购买者提供的相关线索，办案民警连续几天加班加点走访，调查取证，确定该销售假冒伪劣某品牌化妆品窝点位于福田区。

办案民警导出嫌疑人张某璇在某网店的销售数据，经详细核算，在短短的一个月内，张某璇在该网店销售假冒伪劣某品牌化妆品共计67953.73元，牟利3多万元。目前，该案正在进一步侦办中。（胡振华 王辰）

## 街道速递

### 龙华 福城街道禁毒宣传进企业

9月27日，深圳市龙华区福城街道禁毒办到华创恒达厂开展了禁毒宣传活动。

活动中，工作人员通过发放毒品知识手册的方式，面向企业职工详细讲解毒品的类型、特点以及禁毒的法律法规，现场动员大家积极参与禁毒活动，配合公

安机关打击毒品犯罪，及时向公安机关举报。此次活动对辖区的外来务工人员产生了强烈警示，让他们对毒品及其危害有了更深的认识，提高了对毒品的免疫力和对生命价值的珍惜，成功营造了全民禁毒的浓厚氛围。（于木子 罗杰文）

### 坪山 坑梓街道开展系列主题活动

9月28日，坪山区坑梓街道综合治理办在辖区影剧院广场开展“普天同庆·综合治理”暨禁毒反邪教扫黑系列主题宣传活动。

温馨禁毒社工结合实际案例讲解新型毒品的种类、毒品对个人和家庭带来的危害，让大家更直观地了解禁毒知识、毒品危

害和防范技巧，增强大家对毒品危害的认识。

活动现场，工作人员还播放了禁毒、反邪教、扫黑除恶宣传视频，禁毒志愿者发放该内容宣传折页2000多份。参与活动的居民纷纷表示，将从自己做起，实现“平安建设人人参与，平安成果人人共享”的良好氛围。（胡振华 黄义妹）

### 坪山 坑梓街道禁毒宣传进校园

9月29日，坪山区坑梓街道综合治理办在秀新学校开展“普天同庆·禁毒同行”主题宣传活动。

活动现场，温馨禁毒社工通过视频短片、PPT、真实案例分享和毒品知识抢答等形式为同学们重点讲解如何正确认识毒品、毒品危害、涉毒探因、防毒技

巧等方面的知识。同时让同学们活学活用，以舞台剧的方式，展示如何拒绝毒品诱惑。

此次活动共发放禁毒宣传手册300余份，为同学们带去了丰盛的“禁毒大餐”，提高他们识毒、防毒、禁毒意识和自觉抵御毒品的能力，帮助青少年筑起防毒、拒毒的防火墙。（胡振华 黄义妹）

2021年9月30日/星期四/ 湾区新闻部主编

责编 朱光宇 / 美编 郭子君 / 校对 朱晓明

A14

# 群众“急难愁盼”立即办 公安执法规范再提升

福田警方深入推进“局长信箱、接诉即办”，答复率达99%

文/图 郭起 任冠元 蒋磊 刘华威 杨文涛

“谢谢你们解决了我的难题，没想到在‘局长信箱’留言真的管用……”近日，市民侯女士将一面写着“排忧解难暖人心，心系百姓鱼水情”的锦旗送到福田公安分局人口管理科，感谢户籍民警耐心细致热情服务，为她卧病在床的母亲异地办理身份证件。

侯女士所言的“局长信箱”究竟是什么？一条简单求助信息，竟能快速解决群众困扰已久的难题。近期，笔者走进福田公安分局，近距离了解“局长信箱”工作专班如何接诉即办、高效运转，从解决“急难愁盼”到聚焦源头治理，成为听民意、解民忧的民生服务重要纽带。

## “局长信箱”专班运作 速办速结民生诉求

“局长信箱”对于行政执法部门而言，并非新鲜事物，而当下深圳公安以“局长信箱”为切入口和主渠道，归口受理群众来信来访，以最大力度、最实举措，广纳社情民意，畅通诉求渠道，出台专门“规程”“指引”，以个案促类案，系统性、根本性帮助群众解决“急难愁盼”问题，已成为深圳公安最具特色的“新名片”。

据了解，今年5月1日，深圳市公安局践行以人民为中心的发展理念，启动“局长信箱、接诉即办”，为民办实事，解难题。福田公安分局围绕深圳市公安局工作部署，以“老百姓的事解决没有”“公安工作推动没有”为工作衡量

标准，组建工作专班，坚持“接诉即办”，以“重问题发现、见水平提升、得民心民意”为职责定位，扎实推进各项工作落到实处，倾心为民，纾解解困。

“局长信箱”真抓实办，及时发现解决问题，提升了公安执法质量、效率和公信力，增强了为民服务实效，“小窗口”发挥了大作用。”福田公安分局“局长信箱”专班负责人叶海涛表示，通过高效推动工作落地见效，不仅解决群众关心的关键小事，更能推动解决民生领域的突出问题。

在近期妥善解决的一起户籍办理问题的事宜中，居民侯女士的母亲今年92岁，户口在外省市，现在跟随其在深圳生活。不久前，侯女士不慎遗失母亲身份证件，因母亲患疾卧床，无法前往窗口、返回户籍地办理，对其就医住院产生很多困难，而根据

目前身份证办理相关规定，侯女士的母亲无法异地办证。于是，侯女士在“局长信箱”求助，令她没想到的是，福田公安分局人口管理科快速与她电话联系沟通，并在市公安分局人口管理处的支持下，及侯女士母亲户籍所在地公安机关协同配合下，及开通绿色通道，侯女士携材料到福田户政窗口为母亲代办了身份证。记者拨打了侯女士的电话，她向记者讲道：“我自己也查了相关规定，确实像我母亲这种情况比较特殊，很难办理，没想到深圳公安收到我的信后，这么重视，想了很多办法帮我解决问题，很意外，也很感动。”

5月17日，福田公安分局“局长信箱”专班接市民曾先生来电反映称，其于2014年在福田丢失过钱包，内有多张重要证件，近日接到银行来电怀疑其身份证件在外地被冒用身份，办理了多张银行卡从事违法活动，因此其全部银行卡都被司法冻结。

近期，梅林派出所接到曾先生求助信息流转到沙头派出所，派出所办案队副队长江广泳立即联系曾先生了解详细情况，查找相关案卷材料，确认这事当年以盗窃案件受理。为解决曾先生银行卡被冻结问题，江广泳为曾先生打印报警回执，和银行工作人员反复沟通协调，跟进后续进展。问题解决后，曾先生向福田公安分局“局长信箱”专班表达感谢：“局长信箱”效率非常高，很感谢福田公安实实在在为我们老百姓排忧解难，人民警察为人民的光辉形象再次烙进了我心中。”

近期，梅林派出所接到“局长信箱”转来信件称，辖区某商住两用楼栋的业主，投诉楼下健身房噪音扰民。社区民警了解情况后，立即赶往处理。民警积极介入协调，宣传法律法规，密切联动政府行政执法部门工作人员，搭建沟通平台，与健身房经营者反复沟通，最终该健身房自愿搬离，居民对福田公安分局快速介入、用心处置点赞肯定。

“局长信箱”作为民意晴雨表和执法衡量器，我们需要进一步完善工作机制，狠抓落地办理反馈，切实解决群众“急难愁盼”问题，努力让人民群众在每一起案件办理、每一件事情处理中都能感受到公平正义。”福田区副区长、公安分局局长江峰表示，“接下来，我们将严格按照深圳市公安局工作部署，不断提高解决实际问题能力和执法公信力，从源头减少问题产生和重复信访件出现；推动建立信件从‘接诉’到‘办结’两个闭环管理，建立完善反馈和评价体系，形成长效机制，确保群众来信‘件件有着落，事事有回响’。”

在近期妥善解决的一起户籍办理问题的事宜中，居民侯女士的母亲今年92岁，户口在外省市，现在跟随其在深圳生活。不久前，侯女士不慎遗失母亲身份证件，因母亲患疾卧床，无法前往窗口、返回户籍地办理，对其就医住院产生很多困难，而根据

目前身份证办理相关规定，侯女士的母亲无法异地办证。于是，侯女士在“局长信箱”求助，令她没想到的是，福田公安分局人口管理科快速与她电话联系沟通，并在市公安分局人口管理处的支持下，及侯女士母亲户籍所在地公安机关协同配合下，及开通绿色通道，侯女士携材料到福田户政窗口为母亲代办了身份证。记者拨打了侯女士的电话，她向记者讲道：“我自己也查了相关规定，确实像我母亲这种情况比较特殊，很难办理，没想到深圳公安收到我的信后，这么重视，想了很多办法帮我解决问题，很意外，也很感动。”

5月17日，福田公安分局“局长信箱”专班接市民曾先生来电反映称，其于2014年在福田丢失过钱包，内有多张重要证件，近日接到银行来电怀疑其身份证件在外地被冒用身份，办理了多张银行卡从事违法活动，因此其全部银行卡都被司法冻结。

近期，梅林派出所接到曾先生求助信息流转到沙头派出所，派出所办案队副队长江广泳立即联系曾先生了解详细情况，查找相关案卷材料，确认这事当年以盗窃案件受理。为解决曾先生银行卡被冻结问题，江广泳为曾先生打印报警回执，和银行工作人员反复沟通协调，跟进后续进展。问题解决后，曾先生向福田公安分局“局长信箱”专班表达感谢：“局长信箱”效率非常高，很感谢福田公安实实在在为我们老百姓排忧解难，人民警察为人民的光辉形象再次烙进了我心中。”

近期，梅林派出所接到“局长信箱”转来信件称，辖区某商住两用楼栋的业主，投诉楼下健身房噪音扰民。社区民警了解情况后，立即赶往处理。民警积极介入协调，宣传法律法规，密切联动政府行政执法部门工作人员，搭建沟通平台，与健身房经营者反复沟通，最终该健身房自愿搬离，居民对福田公安分局快速介入、用心处置点赞肯定。

“局长信箱”作为民意晴雨表和执法衡量器，我们需要进一步完善工作机制，狠抓落地办理反馈，切实解决群众“急难愁盼”问题，努力让人民群众在每一起案件办理、每一件事情处理中都能感受到公平正义。”福田区副区长、公安分局局长江峰表示，“接下来，我们将严格按照深圳市公安局工作部署，不断提高解决实际问题能力和执法公信力，从源头减少问题产生和重复信访件出现；推动建立信件从‘接诉’到‘办结’两个闭环管理，建立完善反馈和评价体系，形成长效机制，确保群众来信‘件件有着落，事事有回响’。”