

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业委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原委来脉后，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，组织小区居民改造业委会，重新引进大品牌物业管理公司，申请优质水改造项目，从根源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。

问题看似解决了，但徐敏金也想得更深了：能不能用更完善的制度来解决社区类似的本质问题？徐敏金通过调查发现，中海怡翠社区作为纯花园社区，要妥善处理好业委会、物业公司之间的关系，必须有党建引领。“可以用‘三驾马车’来形容‘党建+物管+物业’管理模式，即核心是社区党委引领，左边是业委会、右边是物业公司。‘三驾马车’只有在我们党委的领导下左右平衡，才能稳步前进。”徐敏金说。在社区党委领导下，业委会、物业公司之间原本紧张的关系，迎来了“风雨之后的彩虹”。在徐敏金的带领下，中海怡翠社区实现了听党指挥、由乱到治的蝶变，成为了龙岗区名副其实的明星社区。



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实施阶段。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。

人生感言

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。

B 用绣花心思精耕社区服务

上面千根线，下面一根针。社区工作细杂繁多，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，

带领党委会班子成员每天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，手机并不会被引爆。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。

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。

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”专班民警开展工作

“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”，为群众办实事、解难事。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，纾难解困。

“‘局长信箱’真抓实干，及时发现解决问题，提升了民警执法质量、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，不仅能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，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，及时开通绿色通道，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复杂，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，对执法源头推诿扯皮、服务意识淡薄等问题进行纠偏追责。”福田公安分局党委委员、纪委书记崔爱武表示。

执法是公安工作的生命线。福田公安分局在推进“局长信箱”工作中，聚焦执法焦点和痛点，找准短板弱项，完善工作机制，每周“曝光台”通报典型案例，推进执法规范化建设，提升民警为民服务水平。

针对群众来信反映案件咨询难问题，福田公安分局以派出所执法管理室为依托，推行案件咨询模式，在报警回执上公开电话，24小时接受咨询、限时反馈，方便群众掌握警方处理进展；为积极化解涉众型金融领域矛盾纠纷，成立“经济犯罪案件

受理研究中心”，全量接警、及时受案，严格落实“五个当场”工作机制：当场接报警登记、接受证据材料、出具接报警回执、告知查询案件进展途径、告知投诉举报监督方式电话，目前涉众金融类来信量明显下降。

针对群众反映户政咨询热线电话长时间占线，非工作时间无人接听问题，福田公安分局开通“82923357”户政咨询电话，设置12条服务专线，专人负责，目前日均接受咨询1300余人次；在“福田警察”微信公众号开通“户政业务”线上咨询平台，设置“网上咨询、电话咨询、查询进度、办事指南”栏目，方便群众查询进展，该类信件大幅下降。

聚焦群众“急难愁盼” 答复率99%广受好评

民有所呼，警有所应。为进一步提高群众对“局长信箱”的认可度、信任度，福田公安分局深入开展“我为群众办实事”实践活动，抓细抓实各项工作措施，“局长信箱”专班5月1日运作以来，截至目前共接收信件11638件，日均77件，已答复11597件，答复率99%，收到42位群众感谢信。

5月17日，福田公安分局“局长信箱”专班接市民曾先生来信反映称，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。

工作专班迅速将曾先生求助信息流转至沙头派出所，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，确认此事当年以盗窃案卷受理。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印了我心中。”

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。

9月15日，在福



群众送锦旗感谢民警服务

田公安分局执法监督员聘任仪式上，人大代表、媒体记者、律师工作者高度评价“局长信箱”工作。福田区人大常委会委员黄干达表示：“‘局长信箱’广纳社情民意，群众反响很热烈，开辟了速办速结民生诉求的快车道，不仅能解决群众身边事，还成为推进民警执法规范的有力推手，让群众真切感受到公安为民办事、用心做事的决心和态度。作为福田公安分局的一名执法监督员，将对公安执法多监督、对公安服务多问诊、对公安发展多献策，共建平安法治典范的‘首善之区’。”

“‘局长信箱’作为民意晴雨表和执法衡量器，我们将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‘即办’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’。”