



对话全国五一劳动奖章获得者林春兰： 永远把警服穿在心中

■海都记者 唐明亮 通讯员 林珊 陈宇航

4月24日早晨,林春兰像往常一样来到福州市鼓楼区东街街道大根社区,和社区的老朋友们聊聊天。看到小卖部里正在整理货架的刘阿姨,她上前问候:“最近生意怎么样,别太累了,注意休息。”她此刻的话音里多了几分眷恋和不舍。过段时间,福州市公安局鼓楼分局将为她举行退休仪式。

“再过一个多月就要高考了,要提前去城守前新村底下几个营业时间较长的商铺提醒下,不要影响孩子复习。”“住在农行宿舍的刘阿姨的老伴住院了,子女都在外地,去看看需不需要帮忙。”在警务室里,林春兰把掌握的社区情况、工作方法,事无巨细地向徒弟王平叮嘱着。

27年扎根社区、坚守一线,她用脚步丈量社区每一条街巷,把青春融进社区每一寸土地,她用热爱诠释着基层社区民警的无悔忠诚和为民情怀。



林春兰坚持站好最后一班护学岗



林春兰和同事入户访查跟踪矛盾化解情况

用真诚敲开群众心门

“只要群众有需要,我就随叫随到”

记者:您是怀着什么样的初衷参加社区工作的?

林春兰:我是1985年入警,一直都在机关工作。曾经也有亲戚朋友跟我说,女同志还是在办公室稳妥些。但我在工作中,总想着离群众更近一些,想多做点服务群众、帮助群众的事。1998年11月,我响应组织号召,选择到基层派出所做一名社区民警。

记者:当时刚到社区的您遇到过哪些困难?

林春兰:刚到社区工作时,本以为只要自己多付出,问题都能解决,但初入社区的现实情况,却没有想象的那么简单。我发现许

多小区没有物业,而且流动人口多,治安形势复杂。入户访查时,有时候明明家里有人,但就是不给我开门。说到底,就是群众对我的不信任。那扇拒人于千里之外的门,折射出群众对我的陌生与疏离。直到那一刻我才明白,要赢得群众的认可,绝非易事。

让我印象深刻的是,第一次调解纠纷时的手足无措。那日,社区的一对邻居发生冲突,初出茅庐的我,“脑袋里一片空白”。关键时刻,是物业保安出面解围,才勉强稳住局面。

记者:面对这些困难和挑战,您又是如何解决的?

林春兰:第一次的调解经历如同一记重锤,敲醒了我,也让我深知自己肩负的责任与面临的挑战。我把自己“泡”进社区:小区里大爷大妈闲聊,我凑上前拉家常;外来务工人员遇上难题,我热心解答;为了让社区居民记住我,我印制了一盒又一盒警民联系卡,走访时逢人就发。“有事找民警,随时打电话”——名片背后这句话是我的承诺。

我这部24小时保持畅通的电话,成为社区群众的“定心丸”。一通电话把我“喊到”警务室的情形,上半夜有,下半夜也经常会遇到。群众深夜给我打

电话,说明他们有急事,只要群众有需要,我就随叫随到。

记得2020年6月的一个晚上,我接到辖区居民李女士的电话,希望能到警务室办理无房证明等相关材料,以便办理落户手续。我听出李女士着急的心情,当即答应马上回到警务室帮忙。交谈中,我得知李女士日常工作繁忙,为了办理落户手续,好不容易请到了次日的假,但正好缺少无房证明的材料。为帮李女士顺利落户,我还帮她梳理了办理落户手续所需要的所有材料,全部弄好后已近深夜。

巧织警民“连心网”

“只有把群众当自己人,群众才会把你当作知心人”

记者:在社区工作的这20多年,天天和群众打交道的您,是如何走进群众心里的?

林春兰:要真正走进群众心里,不仅靠随叫随到,更要主动作为。刚到社区工作那会儿,我通过走访观察,发现社区里老年人很多,却没有像样的活动场所。于是,我积极与小区物业公司沟通协调,最终腾出了一间老人活动室。我还为老人们添置了锻炼器械,不仅让老人们有了一个休闲娱乐、锻炼身体的好去处,也让大家拉近了距离,增加了沟通交流的机会。自然而然,大家也愿意和我心里话了。

针对社区曾经盗窃多发的情况,我意识到仅凭自己一人的力量难以改变,必须发动群众,凝聚合力。我发出号召,很快得到了社区

热心群众的积极响应。一群老年人主动申请,组成了福州市首支“夕阳红巡逻队”,针对案件高发的时段和地段开展常态化巡逻。在大家的共同努力下,社区的治安状况得到了明显改善。

而针对社区开放式小区多且自行车盗窃案件多发的情况,当时科技手段又有限,我绞尽脑汁,想出了为小区安装旋转铁门的办法:扛着彩电和自行车的小孩偷侧身都过不去,但老人和小孩用膝盖一顶就能开。

记者:为什么社区群众都喜欢喊您“春兰姐”,都愿意和您聊些家长里短?

林春兰:我喜欢群众叫我“春兰姐”,更希望群众遇到事情时,第一时间想起“春兰姐”。每天到社区走一走、问一问,这是我在社区工作多年养成的习惯,更

是把群众的理解和支持化作脚下不停歇的动力。

正是在一次走访中,我了解到何阿姨的窘境:早年丧偶,儿子染上毒瘾曾被强制隔离戒毒,儿媳离家出走多年,孙子到了上学年龄却还没解决户口问题。于是,我四处奔走、多方协调,终于帮何阿姨的孙子解决了户口问题,让孩子顺利入学。那段时间,我一有空就到何阿姨家中,耐心地与其儿子谈心,鼓励他戒掉毒瘾。在我的悉心帮助下,何阿姨的儿子不仅彻底戒掉了毒瘾,还找到了一份工作,重新燃起了对生活的希望。

记者:您的警务室是福州市公安局首批以民警名字命名的三个警务室之一,请您讲讲这背后的故事。

林春兰:警务室既是公安机关与群众紧密联系的桥梁,也是设在群众家门口

的服务窗口。到大根社区工作以来,我想尽办法把警务室建成警民关系“连心屋”,让它成为社区里一个温暖的存在。

矛盾纠纷化解是社区警务的一项重要工作,我推出“线上+线下”调解模式,打造“调解员+志愿者+律师+民警”一体化联动的矛盾纠纷调处队伍,逐步形成部门联动、分工协作、齐抓共管的工作格局。据统计,近3年来,警务室成功化解各类矛盾纠纷380余起,我也成为大家信赖的“和事佬”。

为了方便辖区群众的办事生活,我延伸服务范围,主动对接相关部门,在警务室设置了“e福州”自助服务终端,让辖区群众在警务室就可以办理涉及公安、医社保、公积金、不动产等近百项便民服务业务。

砥砺奋进谱新篇

“荣誉只代表过去,群众的认可才是对我最大的褒奖”

记者:全国五一劳动奖章、全国公安机关爱民模范个人、福建省三八红旗手……荣誉墙上一连串荣誉熠熠生辉,您说所有的荣誉都是街坊们用信任投的票,得用加倍的付出回报群众的信任。您做好社区工作有什么好的经验分享?

林春兰:荣誉只代表过去,群众的认可才是对我最大的褒奖。做好社区工作其实没有什么特别的诀窍,关键就是要用心。刚到社区工作时,为了及时掌握社区情况,我自制人口信息登记表,逐家逐户走访,并“分色归档”成纸质档案,构筑起基层治理的原始数据网。这些数据成为我日后开展工作的“活地图”。

渐渐地,我在工作中用心总结,形成了自己的工作法——“一二三四五六”社区警务方法,即社区警务一理念、调处纠纷两要点、群众工作三字经、警务室里四平台、提高见警率和满意率五渠道、入户访查六要素。随着科技不断发展,我又开通微博、搭建“QQ警务室”,后来建立了覆盖1.3万名群众的129个平安微信群,为群众提供“键对键”的办事咨询、办事预约、收集意见建议等服务。

在我看来,社区民警就是要用脚步丈量社区的每一寸土地,用千万次叩门问需把社区警务工作做得更精细。

记者:几十年的从警历程,有哪些难忘的回忆?

林春兰:想起那些熟悉的老朋友,离别的思绪总是萦绕在我的脑海中。初到大根社区,时任社区主任陈凤芳就拉着我一起

走街串巷。当时,社区里大多数小区没有快递寄存点,经常有居民投诉快递丢失;相关部门对小区进行景观改造时,施工方和居民产生过纠纷;还有婆媳纠纷、电动车随意占道停放等问题也时有发生。如今,大根社区治安秩序良好,邻里关系亲如一家,智慧小区初现雏形。这些点点滴滴的变化,都有我太多的回忆。

“警民鱼水情”不是群众多送几面锦旗就代表你的工作到位了,能和社区居民亲如一家,才是群众对你最大的肯定。我们社区民警是群众的“哨兵”,只有肩上扛着责任、心中装着群众,社区民警才能真正把工作做到实处,赢得群众的信任。

记者:您退休了,有什么话想和曾经并肩作战的同事说?

林春兰:每个人都有退休的那一天,原先我还没有特别的感觉,临近退休时,我的眼眶还是湿润了。这几天我边收拾办公室,边和我的徒弟王平进行工作交接。其实他在社区早已能够独当一面了,但我还想和他再啰嗦几句,我还是放不下手头的工作。

我的笔记本里还有一些群众的困难没有解决,原先计划为社区居民争取的一些便利还没有落地,也许社区居民还有事情会联系我。我退休了,但依然把警服穿在心中。

这些年和大家并肩奋斗,是我人生中最珍贵的回忆。虽然离开工作岗位了,但我会一直记挂着这个大家庭。希望年轻一代民警能接好我们手中的接力棒,继续守护群众平安,维护社会安宁。