

“跑”出便民惠民加速度
——永年公安打造智慧窗口增强群众幸福感实录

□ 胡晓闯

“我们在微信群里看见派出所发布的通告,就赶紧带着手续过来了,叫号、等候、自助拍照、采集信息,整个过程下来也就十几分钟,既不耽误上课,又能一次性办清,真正感觉到了方便快捷!”邯郸市永年区公安局辛庄堡派出所利用周末为辖区准备参加中考的初三考生开辟绿色通道,集中办理身份证件,受到学生们的好评。

微信群、叫号机、满意拍、评价器……“坚持政治建警全面从严治警”教育整顿开展以来,永年区公安局以智慧窗口建设为抓手,不断增强服务意识、完善服务举措、提升服务效能,努力打造窗口服务新形象。

线上线下同步,落实便民举措

“@复工复产人员,永年公安户籍窗口开展预约服务了!!”疫情期间,为全力保障企业员工复工复产,永年区公安局通过官方微博公众号“平安永年”公布户政大厅以及18个户籍派出所户籍民警照片和联系方式,方便群众预约办理业务。同时,该局积极推行“一个微笑、一声问好、一步向前”的“三个一”机制,在户籍窗口设立学雷锋志愿服务岗,落实首接责任制、警务公开制,将业务办理流程、户籍

政策、收费标准、电话咨询等内容放在显著位置,方便群众查询,增强户籍服务的透明度。

此外,他们提升人性化服务标准,设置一米线、叫号机、等候椅、满意拍,提供饮用水、老花镜、雨伞等便民设施,努力为群众营造便捷、舒心的办事环境。

该局还严格落实一次性告知制度和“一站式受理、一站式服务”模式,做到业务“一次办好”、咨询“一次告知”,坚决杜绝因窗口工作人员答复不清造成群众来回奔波的现象,确保为群众提供周到便利的服务。

评价器监督,提升服务质效

“请您对我的服务作出评价!”来永年区公安局户籍窗口办理业务的群众会发现,户籍窗口新添了一台服务评价器。

为杜绝“门难进、人难找、脸难看、话难听、事难办”的问题,永年区公安局创新服务举措,在全部户籍窗口推广应用服务评价前置系统,将“满意不满意、服务好不好”的评价交给办事的群众。窗口服务评价器实行“一事一评、即时打分”,群众在业务办理完成后,根据窗口工作人员办理业务时的态度、速度及服务质量好坏等表现,按动服务器中相应的按钮,现场对工作

人员进行评价。20部服务评价器已于今年11月份在公安局户政大厅、出入境大厅以及全区18个派出所的户籍室正式启用。

“我们的评价到底有没有作用?”面对一些办事群众的担忧,主管窗口单位工作的局领导白雪强表示,“我们制定了《永年区公安局窗口单位‘好差评’评价实施办法》,将服务评价满意率作为窗口工作人员评选优秀和年终考核的重要依据。服务对象对工作人员做出评价后,系统会‘对号入座’,后台终端督察民警通过系统分析,每周将数据呈报局党委,确保领导能随时掌握窗口民警的服务状况,随时跟踪、整改,对于满意率长期较低的民警将作出相应的惩处。”

“这个系统启用以来,大家的工作态度和工作的质量都有明显提高。偶尔遇到被评‘不满意’的,我们会及时打电话回访,问明原因,第一时间整改。”户政科负责人张俊伟说,窗口评价器推行以来,群众评价满意率达99.14%。

微信矩阵群助力,延伸工作触角

“@洛关所户籍室,请问一下,新生儿上户口需要什么手续?”“落户方的户口页、父母双方的结婚证原件复印件和新生儿的出生医学证明。”这是“临洛关派出所民警微

信群”里群众和户籍民警的一段对话。为更好地提高服务质量和水平,今年以来,永年区公安局秉承“互联网+警务”的工作理念,在全区17个乡镇、363个村街全部建立了“民警微信矩阵群”。群众在微信群内不仅可以咨询了解户籍业务,以便提前准备相关手续,还可以获取各种安全防范知识,提高自身安全意识和防范能力。辛庄堡派出所利用微信矩阵群发布年满16周岁学生办理身份证的通知,提醒家长和学生及时办理身份证。截至目前,该所为辖区初三考生办证率达98%。

通过“民警微信矩阵群”,派出所还积极为辖区残疾人、年龄较大出行不便老年人等特殊群体提供网上答复、预约登记服务,进而上门办理、送证到家,更好地方便群众、服务群众。“民警微信矩阵群”成为密切联系群众、增进民警感情的“连心桥”。

“倒逼机制下自我革命的精神和数据技术的支撑,让我们有信心补齐民生短板,我们始终把群众呼声作为第一信号、群众需要作为第一选择、群众满意作为最高标准,努力让数据多跑路,让群众少跑腿,通过一系列的改革举措,‘跑’出便民惠民的加速度,‘评’出警民和谐的鱼水情。”永年区副区长、区公安局党委书记、局长冀春雷表示。

醉酒挪车
砸了“饭碗”

河北法制报讯 (苗文金)男子的车挡住通道,半夜被人叫下楼挪车。其间因与人发生口角,男子被举报涉嫌酒驾。邯郸市交巡警支队民警赶到确认后,依法对其进行了处罚。男子不仅砸了“饭碗”,还面临刑事责任。

12月15日1时30分许,住在邯郸市铁西大街与军营路交叉口一小区的新某正在家休息,有人打电话称,他的小型营运出租车堵住了通道,请其下楼挪车。

新某在挪车过程中,与他人发生口角。对方报警称新某涉嫌酒驾。邯郸市交巡警支队复兴二大队民警抵达现场后,闻到新某身上有酒味,遂对其进行呼吸式酒精检测,结果显示其涉嫌醉酒后驾车。后经抽血式酒精检测,新某体内血液中酒精含量为163.81mg/100ml,涉嫌醉酒驾车交通违法行为。

新某承认,当晚喝了半斤白酒,便找代驾将自己连人代车送回家,之后上楼睡觉。谁知有人打电话让他挪车,他下来挪车时与人发生纠纷,被举报。新某称,他只是在小区门口挪车,没有酒后驾车上路,不违反交通法规。民警就相关法律规定向新某进行了解释,指明其行为已经构成醉驾。

根据道路交通安全法规定,醉酒驾驶营运机动车将被吊销机动车驾驶证,依法追究刑事责任,10年内不得考取机动车驾驶证,重新取得机动车驾驶证后,也不得驾驶营运车辆。这意味着新某开出租车谋生的“饭碗”也被砸了。新某闻之追悔莫及。

弟弟肇事哥哥顶包
法盲兄弟双双被拘

河北法制报讯 (张朔)12月17日上午,一名男子赶到海兴县公安交警大队投案自首,称自己才是“12·7”交通事故的真正肇事司机,并主动交代了事故发生的全部经过。

12月7日早6时许,海兴县海崔线高湾镇原五七中学附近路段发生一起面包车与自行车相撞的交通事故,经120急救人员现场确认,自行车驾驶人因伤重死亡。

接到报警后,海兴县交警大队执勤民警第一时间赶到事故现场进行详细勘查。面包车驾驶人董某文对事故发生过程的描述,与民警勘查的现场情况吻合。之后,执勤民警将董某文带回交警大队,再一次进行了详细询问,随后按照程序,对其予以刑事拘留。

岂料12月17日上午,一名自称董某敏的男子赶到海兴县公安交警大队投案自首,称自己才是“12·7”交通事故的真正肇事司机。原来,董某敏的女儿婚期临近,其驾车去高湾镇购买嫁妆,当车行至原五七中学附近路段时,与一名骑自行车的男子相撞,造成骑车人因伤势过重死亡。董某敏担心事故会影响到自己的女儿出嫁,见附近没有他人经过,便打电话把哥哥董某文叫到事发现场,让其顶包。出于兄弟情义,董某文答应了下来。

董某敏本以为事故处理完了,就能为哥哥办理取保候审手续,用不了多长时间。但10天过去了,事情没有按其预想的发展,董某文依然在押。这时,董某敏坐立不安了,茶饭不思,心理崩溃,最后主动到交警大队投案自首。

法官兄弟因此付出了应有的代价。董某敏、董某文兄弟因分别涉嫌交通肇事罪和包庇罪,双双被刑事拘留。



12月22日,石家庄市公安局井陉矿区分局特巡警大队联合区委政法委、区教育局组织开展了校园反恐应急演练,强化警校携手共建平安校园的常态化机制。图为演练现场。 温彦文 摄

驾校班车超员 学员现场受教育

河北法制报讯 (李东海)驾校是培育驾驶员的专业机构,可以说是道路交通安全的源头,作为接送驾校学员的班车司机,本该模范遵守交通法规并言传身教,可日前,一名驾校的驾驶人却因驾驶超载的班车被宁晋交警查获。

12月15日15时40分许,宁晋县公安交警大队四中队执勤人员巡逻至唐邱乡双曹线北处时,发现一辆车身印有“某某驾校班车”的小型普通客车内黑压压的一片,有超员的嫌疑,便示意该车靠边接受检查。

经现场核查,该车核载7人,实载8人,超员1人,除司机张某外,其他7人均为该驾校的学员。对张某驾驶载客

汽车超员未达到20%的违法行为,交警依法作出了驾驶证记3分、罚款200元的处罚。

这例驾校班车超员交通违法行为的及时查处,不仅给这位“心大”的驾校班车司机敲响了警钟,也给车上尚未获取驾驶资格的学员们上了一堂交通安全预警课。

暖心时刻
迷路老人路口徘徊 执勤交警热心救助

河北法制报讯 (记者 张世杰)近日,石家庄市栾城区交警大队民警在执勤中发现一名走失老人,热心相助,联系上老人的家人,受到群众称赞。

12月22日16时30分许,民警在308国道卓达太阳城附近执行晚高峰

疏导任务时,发现一名年近八旬的老人在路口焦急地徘徊,立即上前询问老人是否需要帮助。

民警交谈得知,老人因外出迷路,手机又不慎丢失,一时着急,想不起子女的电话,也说不清家庭住址,找不到回家的路,心里很是慌张。民

警一边细心安抚稳定老人情绪,一边通过发布微信朋友圈、微信群内转发等多种形式寻找老人的家人。

由于天气寒冷,担心老人长时间待在室外会引起身体不适,范宏斌和同行民警一起将老人带至太阳城小区附近的保安室休息。刚一进

屋,其中一名保安便一眼认出了老人,原来老人就在太阳城小区居住。

在确定老人住址后,民警在小区保安和小区居委会的帮助下,与老人的家属取得联系。老人家属很快赶来,对交警的暖心之举表示由衷感谢。

旅客遗失财物 铁警帮忙寻回

河北法制报讯 (张伟)12月22日晚,北京铁路公安局石家庄公安处石家庄北站派出所执勤民警帮助一位旅客找到了遗失的背包。

当日21时许,石家庄北站派出所执勤民警接到旅客小李求助称,刚刚在候车室丢失背包一个,包内装有现金2500元和一些物品。

接到求助后,民警迅速展开调查,询问了小李丢失的背包特征、本人进站时间及活动区域,确定了重点

排查范围。随后,民警分成两组,一组在候车室寻找,另一组调取站区公共视频,对小李的活动轨迹进行还原。周围旅客及车站客运职工、保洁人员均称未见过小李丢失的背包。民警没有放弃,继续扩大寻找范围。经过半个多小时的细致

查找,最终在第一候车室第三检票口附近,找到了小李丢失的背包,经清点,包内钱物完好无损。

钱物失而复得,小李十分激动,连声对派出所民警致谢:“感谢你们铁路民警的热心帮助,及时帮我找回了背包,避免了财产损失,向你们

致敬。”他还写了一封感谢信送给民警。

民警提示:随着学生放假和法定假期的来临,火车站人流量较以往明显增大,旅客出行时,一定要看管好自身的财物,如不慎遗失,要及时向公安机关报警求助。

周刊信息港

邯郸峰峰警方帮群众追回被骗款

河北法制报讯 (曹笑玮)家住邯郸市峰峰矿区的万女士通过网络交友平台认识了湖北籍男子王某,对方把自己伪装成一名上进的成功人士,逐渐骗取了万女士的好感和信任。二人相约见面后,王某趁机把万女士的手机偷走,破解密码后,将手机银行里的20余万元全部转走。邯郸市公安

无极交警“蓝天保卫战”再加力

河北法制报讯 (王强)12月23日,无极县公安交警大队召开“蓝天保卫战”攻坚部署会议,对重点车辆的查处、重点执勤卡点的警力安排

固安交警强化措施保畅通

河北法制报讯 (吴春雷 万方)固安县公安交警大队在冬季交通秩序专项整治百日行动中,全员落实路段管控责任制,将客货和危化品运输车、农村面包车、非机动车驾驶人作

高速昌黎交警查获持假证醉驾男

河北法制报讯 (杨晓东)12月17日,高速交警昌黎大队民警在执勤时,查处一醉酒驾驶男子,同时发现其出示的驾驶证系伪造。在证据面前,该驾驶人承认因

沧州交警二大队查处一起“二次酒驾”

河北法制报讯 (孙明山)日前,沧州市公安交警支队二大队五中队民警在市区开展酒驾治理时,发现一名未携带驾驶证的驾驶人,经呼气式酒精测试仪检测,属于酒后驾驶机动车。

黄骅交警联合特巡警大力整交

河北法制报讯 (王子杰)黄骅交警与特巡警在辖区范围内联合开展整治严重交通违法行为集中统一行动一个多月来,共查处各类交通违法行为2140起。行动中,交警、特

迁安夏官营派出所服务校园获赠锦旗

河北法制报讯 (许新 郭丹红)12月23日,迁安市夏官营镇初级中学校长和政教处主任将一面锦旗和一封感谢信,送到迁安市公安局夏官营派出所,对派出所帮助学校建设平安校园表达了感激之情。今