

# 把实事办到百姓“心坎上”

——唐山开平公安扎实推进政务服务“一窗通办”落地实施

□ 河北法制报记者 吴艳丽  
通讯员 李鑫月 胡月佳

今年以来,唐山市公安局开平分局聚焦群众“急难愁盼”问题,主动突破堵点难点,推进政务服务“一窗通办”落地实施。通过因地制宜设“窗”,推动线上线下两大应用场景融合发展等维度优化窗口服务,提升企业群众办事便利度,切实把公安工作做到百姓“心坎上”。

## 融合警种业务, 开启“最先一公里”

“能加急吗?我还要去换领驾驶本。”10月7日,刘先生满头大汗地来到开平区政务服务大厅公安窗口,不慎丢失身份证件的他恰逢更换驾驶证,这让他有些焦急。窗口民警告知刘先生,公安服务窗口已实现“一窗通办”,等拿到临时身份证件,可以在此直接办理驾驶证换领手续。“我本来还想一天的时间能办好就不错了,没想到十几分钟就全搞定,现在真是忒方便了!”拿到两套证件手续的刘先生,竖起大拇指一个劲儿点赞。

群众“急难愁盼”问题在哪

里,公安服务优化就跟进到哪里。针对以往群众办事“走多门、跑多窗”的瓶颈问题,开平分局积极推行与群众需求相匹配的“一窗通办”服务新模式,大大缩短群众办事时间,让群众跑最少的路,办更多的事。

窗口虽小,牵动的改革却不小。开平分局以“最多跑一次”理念为牵引,依托大数据驱动的政务服务平台,将分散在各警种、各部门的审批服务事项进行系统性整合重构,实现横跨交警、治安、出入境等6个警种72项具体事项一窗办理,数据共享共用,大幅度缩减办事流程,为群众与企业提供统一、高效的政务服务。今年以来,开平分局“一窗通办”综合窗口共计受理户籍、出入境、交管、治安等各项业务2000余件。

## 打破窗口限制, 延展“中间一公里”

最近,来到开平区政务服务大厅公安窗口,群众最先感受到的是焕然一新的面貌:开平分局对窗口进行升级改造,科学设置功能区块,宽敞整洁的工位台面上放置着网上办理业务的流程指

引,民辅警面带微笑地指导群众用手机申请各种事项。

事实上,“一窗通办”改革的不仅是“面子”,更是“里子”。开平分局以“做强导办、服务前移”思路为牵引,主动拥抱互联网,着力构建“网办优先、自助为辅、窗口兜底”的服务新模式。通过宣传引导办事群众使用“冀时办”APP、“交管12123”与“唐山市公安局政务支队网上预约平台”等多种线上平台进行申报,结合“前台综合受理、后台分类审批、窗口统一出件”办理流程,达成前台后台、线上线下无缝对接的目标,优化业务程序,极大简化群众办理业务步骤,实现群众办事体验和民警办事效能双提升。

今年以来,开平分局“一窗通办”综合窗口累计接受业务咨询并指导群众通过手机操作办理业务300余次,高效便捷的“指尖办”、网上办,民辅警热情周到的服务让前来办事的群众赞不绝口。

## 培养“全科警长”, 打通“最后一公里”

如何才能让服务群众的“最后一公里”更加畅通?业务怎样

才能办得又好又快?开平分局紧紧围绕群众反映强烈的热点、难点问题,积极探索运行派出所“综窗”办理新模式,通过辖区9家基层派出所辐射周边企业群众,实现便民服务全覆盖。

为充分发挥基层派出所点多面广、贴近企业群众的优势,开平分局综合考虑辖区人口、企业群众业务需求量、派出所窗口承接能力等要素,最大程度下放权限与服务事项,除原有户籍业务,现将机动车驾驶证补换领、交管业务等使用频率高、涉及面广的55项事项纳入派出所“一窗通办”服务范围。在下放权限同时,开平分局同步实行“全科警长”工作机制。开展现场授课、跟班培训、送教到所等活动,在办理事项相关规定、基础业务技能、警容风貌等方面对窗口民辅警进行培训,让派出所民辅警成为“一窗通办”业务办理的行家里手。

今年以来,开平分局组织相关培训8次,累计参训民辅警62人次,培训覆盖率100%,确保为群众提供更为优质高效的综合服务,让公安政务服务有“速度”更有“温度”。

## 涞源法院倾心调解 保障农民工合法权益

近日,涞源县人民法院成功调解一起6名农民工讨要工资案件,切实维护了农民工合法权益。

6名农民工经被告介绍在某工地干活,工程结束后,施工方未按约定支付农民工工资,被告主动签下欠条,承诺先由其代为支付工资,然后再带领6名农民工一起向施工方讨要。但被告因其他生意周转出现问题,未能及时支付,6名农民工向法院提起诉讼。承办法官接到案件后,数次开展释法明理的调解工作,促使原、被告达成调解协议。双方均对调解结果表示满意,并对承办法官耐心细致的工作表达谢意。

赵志鹏 罗占杰

## 曹妃甸公安 及时救助一名醉酒男子

国庆假期期间,唐山市曹妃甸区公安局临港治安分局临海海防派出所民警及时救助一名醉酒男子,受到当事人及群众一致好评。

10月4日22时许,临海海防派出所接到一名醉酒男子报警,称其找不到回家路了,大概位置在工业区六加码头附近。因该路段来往货车不断,路况极其危险,民警立即赶往现场处置。到达现场后,民警未发现报警男子,电话联系也一直无法接通。民警立刻对六加码头附近区域进行地毯式搜索。经过1个多小时寻找,终于在码头附近高架桥旁的绿化带处发现该男子。该男子满身尘土靠在高架桥路旁,身体摇摇晃晃无法正常站立,浑身散发着浓烈的酒气,一辆辆货车从其身旁驶过,情形十分危险。民警随即上前查看,确认其身体没有明显外伤后,将该男子扶上警车稍作休息,并尝试与其沟通询问个人信息,但该男子言语混乱,已处于严重醉酒状态。民警通过该男子手机联系到其所在公司经理。据其经理介绍,该男子刚刚来到公司两天,晚上其与同乡外出聚餐,因对公司周边路况不熟悉,导致其醉酒后迷路。民警了解情况后,驱车将醉酒男子送至其公司宿舍,并嘱咐其经理妥善照顾醉酒男子。该男子酒醒以后,给民警发微信道谢:“谢谢你们,人民的卫士,人民的守护者。”

赵志鹏 郑文静



为切实做好公务用枪管理使用工作,提高警务技能和实战水平,日前,元氏县公安局组织民警开展实弹射击专项训练考核,共30余名民警参加。实弹射击前,教官讲解了手枪使用方法、射击训练流程、基本动作要领、安全注意事项等,确保训练全程“零隐患”。考核中,民警验枪、装弹、瞄准、击发,严格按照考核操作流程,动作规范,利落有序。

贡兴旺 摄

## “铁骑”+“战狼”护卫围场平安

□ 河北法制报记者 王絮冬

“请违停车辆迅速驶离禁停路段,请关好门窗防止被盗,请大家不要点开陌生人链接、不要轻易转账,扫码送货需谨慎……”自今年夏天以来,在围场满族蒙古族自治县城区的街头巷尾,人们经常能看到一群亮眼的警用摩托车队,驾驶员们身穿鲜亮的骑行服,佩戴着统一的头盔,两人或三人一组进行巡逻,并进行治安防范宣传……他们就是围场满族蒙古族自治县公安局木兰铁骑护卫队和木兰战狼特勤队的队员。

木兰铁骑护卫队和木兰战狼特勤队自7月6日组建完毕后便正式开始投入运行,现共有队员60人、摩托车50辆,是两支采用摩托车和步巡、车巡进行日常巡逻的队伍。他们在县城易发案、治安复杂、人流密集路段加大巡逻防范,第一时间参与处置各类警情,并参加大型活动安保等警务活动。

木兰铁骑护卫队、木兰战狼特勤队95%的队员为退役军人,队伍整体素质较高。这两支队伍在履行好日常巡逻防范工作的同时,积极做好每天上午、下午各一个小时警体技

能与战术的训练,并强化摩托车驾驶、法律法规等多方面培训,以保证队伍活力与实战水平不断提升。

两支队伍将围绕县城区8条重点线路及35个重点小区纳入巡逻范围,常态勤务下每天安排10辆摩托车进行巡逻。自成立以来,该两支队伍累计出动警力2300余人次,参与处置群体性、突发性事件11起,参与大型活动安保警务23场次,纠正各类违法行为150余起,查获违法犯罪嫌疑人9人,接受群众求助53起,受到辖区群众一致认可。

(上接第1版)在张宁的司法调解下,王某迅速偿还借款。

司法资源的触角延伸至基层治理最末端,在承德这样的地域尤显重要。承德山高路远、地广人稀,基层法庭服务半径过大,个别乡村常年见不到法官,高昂的解纷成本成为制约基层治理效能提升的瓶颈。

2021年以来,承德法院有针对性地推出“三个一”工作机制:“一村一法官、一社区一法官、一校一法官”,2459个行政村、205个社区都设立法官工作站(室),全市599个大中小学实现法治副校长全覆盖,选派442名法官和法官助理下沉到法官工作站(室),为群众提供法律咨询、诉前调解、司法确认服务,打通了司法服务“最后一公里”,成为河北法院推进“廊坊经验”新发展的一个样本。

我省法院总结推广承德“三个一”等工作经验,制定《关于进一步加强调解工作的指导意见》等10份关于多元纠纷解决工作的规范性文件,全省法院分层递进、繁简结合、衔接配套的一站式

多元纠纷机制逐渐完善。加强与相关部门协同联动,联合印发各领域诉调对接指导意见,全省“总对总”“分对分”诉调对接工作格局基本形成。依托人民法院调解平台全方位对接基层治理单位和解纷力量,实现一平台接收、多元化调处、全链条解决。优化线上线下多元解纷网络,让司法服务的“毛细血管”扎根基层。

近三年来,河北法院在线矛盾纠纷多元化解平台“冀时调”已汇聚5126家特邀调解组织、10771名特邀调解员,调解纠纷195.6万件,调解成功率67.4%。今年以来,诉前调解完成55.3万件,调解成功率为70.28%,案件激增的势头得到了初步遏制。

“三源共治”,关键在于实质性化解矛盾纠纷

“六尺巷”的典故是家喻户晓的历史佳话,现实中类似纠纷却屡见不鲜、难解难分。邢台经济开发区留村两户人家老宅南北相邻,盖房时因共用巷道预留宽度引发纠纷,甚至大打出手,

5年不得化解。

此案诉到法院,邢台经济开发区法院沙河城法庭开展巡回审判,开庭地点设在村委会,村干部和乡亲们都来旁听。其间,法官李慧志先后三次奔赴现场,与民调员、村干部一同到双方争议地块丈量,听取四邻意见,抓住双方心理平衡点,一举调解结案,纠缠中一直搁置的房子也盖起来了。

全省法院立足矛盾实质性化解,将矛盾实质性化解贯穿到诉前、诉中、诉后、执行等全过程各环节,通过诉前调解、司法调解、立审执衔接配合、全过程释法明理,从源头上减少诉的形成、案的衍生、访的产生。

“认真落实‘一个纠纷一个案件’理念”,在减少“案中案”“案生案”上下功夫,最大限度为纠纷画“句号”。“深耕访源治理工作,让当事人疑惑消解在各个流程节点,推动矛盾纠纷实质性解决。”黄明耀在全省中级法院院长座谈会上对三级法院提出严格而迫切的要求。

防未病、调微病、治已病。全省各地法院纷纷推出举措,做实能动司法,在诉前多元化解基础上,诉中做强实质解纷、诉后拓展办案效果,对诉讼案件裁断有速、审判有质、执行有力,优质高效化解进入诉讼的案件,案件办结后,从司法大数据中分析同类案件多发高发背后的深层次社会治理问题,及时制作司法建议、工作建议,发布典型案例、白皮书,拓展办案效果,促进矛盾纠纷源头治理。

从“廊坊经验”到“三源共治”,以贯之的,是河北法院厚植党的执政根基,以人民为中心的司法理念,能动司法,全力满足人民群众在民主、法治、公平、正义等方面需求的司法实践和不懈努力。

长期关注河北司法变革的全国人大代表武志永评价,从70年前的“廊坊经验”到今天的“三源共治”,河北法院以更具发展活力的内涵展现出新的生机,正在释放人民法院在推动社会治理体系和治理能力现代化中的司法效能。

## 高速交警大名大队启用智能预警系统激光幕 在恶劣天气交通安全管控中作用明显

河北法制报讯 (记者  
封颖慧 通讯员  
于世强)为消除路面交通安全隐患,保证车辆通行安全,高速交警大名大队于日前启用增设的智能预警系统激光幕,在恶劣天气、事故预防中发挥了积极作用,有效保障了道路安全畅通。

该大队地处冀豫、冀晋入省“第一站”,辖区河流密、桥梁多、恶劣天气高发。针对恶劣天气条件下高速公路交通事故特点,今年以来,该大队以恶劣天气高影响路段提升改造为契机,积极协调河北高速公路集团有限公司大广分公司额外增加激光幕雾天防撞诱导系统,加快恶劣天气高影响路段提升改造工作。

据大名大队民警介绍,激光幕设备投入使用后,其精准预警、高效干预、安全可靠等特点得到充分体现,有效解决恶劣天气视距不良、警示不足问题,确保省界路段预警无死角,对于保障道路安全起到了关键作用。

## 邢台信都公安分局深入开展“四进”宣传

河北法制报讯 (记者  
王智勇 通讯员  
张军玮)连日来,邢台市公安局信都分局以“平安建设进万家”活动为抓手,聚焦反诈、禁毒、消防、非法集资等“四大主题”领域,深入开展进农村、进社区、进企业、进学校“四进”宣传活动,着力提升群众安全感和社会治安满意度,全力营造平安祥和稳定的社会氛围。

日前,该分局羊范派出所民警来到辖区企业,针对企业办公区、车间、厂房、仓库等火灾防控重点区域,向企业员工全面系统讲解消防基本知识,并示范如何操作消防设施器材。“大妈,您知道电信诈骗是什么吗?”“如果您接

## 怀安检察院检察官走进校园 宣讲反有组织犯罪法

为进一步提升未成年人对反有组织犯罪法的知晓度,有效预防和惩治有组织犯罪,近日,怀安县人民检察院干警走进怀安县实验小学,开展了反有组织犯罪法宣传活动。

活动现场,检察官结合案例,向学生解读反有组织犯罪法的意义和内容,围绕在校园内高发的电信网络诈骗案件,向学生们介绍各类诈骗惯用手法和作案特点,引导学生们准确识别电诈套路,同时要充分认识到电信网络诈骗的危害,告诫

降帅 闫卿

## 磁县交警持续清理“僵尸车”

连日来,邯郸市交巡警支队磁县大队组织警力在主城区集中开展“僵尸车”清理整治行动,全面排查、长效治理占用公共资源、影响通行秩序的“僵尸车”。

民警明确“僵尸车”、违法占用停车位等现象多发路段,采取“先通知,后清理”原则,针对有车辆号牌的“僵

牛敏 张丰