

# 服务在身边 满意在心间

——石家庄市公安局高新区分局“满意警务”机制促进执法公信力和服务群众水平双提升

□ 河北法治报记者 鲍娜军  
通讯员 崔永超

石家庄市公安局高新区分局以提升群众安全感和满意度为目标,深化警务机制改革,探索实行“满意警务”机制,指挥中心值班民警化身“满意警务”值班民警,各接处警民警兼任“满意警务”责任民警,细心察民意、倾心听诉求、真心解烦忧,促进执法公信力和服务群众水平双提升。

## 摸准群众诉求 第一时间回应

“这么早就开始跳广场舞!我孩子今年参加高考,太影响我们了。”今年5月,市民张女士拨打110,反映某小区每天早晨广场舞音乐震耳欲聋,严重影响生活。值班民警研判后,发现该小区广场舞等噪音类投诉较多,便汇总相关警情数据,转接辖区派出所督办。最终,在责任民警协调下,社区广场舞队伍转移到了附近街口公园。

“所有警情数据都汇总到这里。我们在摸准群众‘急难愁盼’基础上,有针对性地解决问题。”6月4日,在高新区分局指挥中心,“满意警务”值班民警介绍道。作为民意信息的开闸合流平台,“满意警务”机制全方位整合110警情、12345热线、公安局长信箱、网络监督等渠道的社情民意,并将常见警情分为执勤执法、业务咨询、意见建议、线索举报、投诉监督及其他社会类求助等6大类20余项,值班民警做“中枢”统筹,跟进警情处置后的跟踪问效,确保民生社情诉求第一时间预警、第一时间响应、第一时间办理、第一时间反馈。

完成警情汇总后,值班民警发挥“专业+机制+大数据”优势,将收集到的社情民意进行数据“碰撞”,预判某段时间、某片区域的风险隐患苗头,适时投放警力,集中解决难题,最大限度将风险隐患化解在萌芽。该机制建立以来,各类警情线索办结率为100%,满意率达93%以上。

## 群众哪里不满意 就在哪里下功夫

今年4月,高新区分局收到一条服务差评,一名市民对户籍窗口以资料不全为拒绝为其办理业务,表示不满。当日,值班民警对其办理流程进行全面复盘,责令责任民警致电市民为其提供明确指引,确保市民“少跑一趟”。“问题已经解决,真没想到公安解决问题这么快!”次日,这名市民致电留言点赞。

高新区分局以数据研判为核心推动源头治理,依托“满意警务”机制在接处警及窗口服务工作中,开展“扫码评警”活动。民警邀请办过事、报过警的群众现场扫描服务民警、出警民警二维码,填写调查问卷,收集群众对公安窗口服务及执法工作的评价和建议,对群众不满意的事项及时复盘,立时整改服务短板。

该机制建立以来,值班民警在办理中、办理后对群众及时回访,加强互动,积极改进工作中存在的问

题。今年以来,分局各类警务、投诉的办结率、答复率、回访率均为100%。

## 急群众之所急 解群众之所难

石家庄市国际生物医药园成立后,来此工作的外地人才逐渐增多,但户籍问题一直困扰着他们。值班民警了解此情况后,将务工人员诉求收集汇总至鄚马派出所处理。鄚马派出所责任民警很快与园区取得联系,为务工人员开通“绿色通道”,集中办理居住证、申请集体户,使大家的户籍问题顺利得到解决。

在“满意警务”机制的推动下,高新区分局各派出所设立了大堂警官,随时接待来访群众,并为办事群众提供指引。同时,该分局常态化开展议事活动,与社区群众、企业人员召开恳谈会,责任民警深入现场了解群众需求,集约办事。深化“办不成事”问题反映和解决机制,为群众解决疑难杂症,提供零跑腿、预约办、上门办、集中办等服务措施,切实为群众解决“揪心事”。

## 高速交警青龙大队联合多部门开展保畅救援应急演练

河北法治报讯 (记者 刘波)为提高突发事件应急处置能力,确保群众生命财产安全和道路安全畅通,5月28日,高速交警青龙大队会同高速路政大队、应急保通保畅大队及消防救援大队、医疗部门等,在承秦高速秦皇岛方向143公里处开展保畅救援应急演练。

此次演练以受到暴雨极端恶劣天气影响,导致山体滑坡、车辆被掩埋、高速通行受阻的险情为背景,设置突发事件报警、先期处置、启动应急预案、现场临时交通管制、应急抢险、现场清理以及演练效果评价七项内容。

演练中,巡逻民警发现警情后,立即上报指挥中心,同时会同路政大队、应急保通保畅大队、清障救援公司等成立指挥部,指挥部下达抢险救援指令。接到指令后,相关单位第一时间赶到事发地点。在现场,民警组织警力在上游进行交通管制,并在事故发生地1.5公里处,按要求摆放警告标志牌和反光锥桶。同时,120急救中心医护人员对受伤人员进行紧急包扎,用担架将伤员转移到救护车,转运至就近医院。随后,民警协助应急保通保畅大队人员对受损车辆实施清障救援。在多部门密切配合下,救援现场迅速清理完毕,并恢复高速公路正常通行。

## 故城检察院开展“检教同行 共护成长” 检察开放日活动

近日,故城人民检察院以“检教同行,共护成长”为主题开展检察开放日活动,特邀教育局、妇联、团县委、关工委主要负责未成年人的工作人员及故城县第二小学30名师生代表走进检察机关,零距离了解检察职能,进一步展现检察机关加强未成年人司法保护的工作成效。

活动当天,检察官带领受邀人员参观了办案工作区等场所,详细讲解机构设置及涉未成年人案件办案流程。参观结束后,未检检察官为受邀人员上了一堂生动的法治宣传课。

牛敏 张彦平

## 邢台监狱开展“亲情帮教日”活动

近日,邢台监狱举办“监狱开放日”暨“亲情帮教日”活动。30多位受邀嘉宾、30多名服刑人员家属及200多名服刑人员代表共同参加此次活动。

此次开放日活动以“崇法向善 爱暖高墙”为主题。活动中,受邀嘉宾和服刑人员家属参观了监狱的教育改造、劳动改造场所,了解了服刑人员的生活、医疗情况。受邀嘉宾对邢台监狱创新工作方法、不断深化狱务公开、不断强化亲情帮教工作表示认可和赞同。邢台监狱和邢台技师学院现场签订了服刑人员职业技能教育合作协议。参会服刑人员家属表示,将对服刑人员积极帮教,引导服刑人员服从管理,遵规守纪。

姜建



6月6日,永清县人民检察院干警联合县市场监督管理局工作人员,深入辖区各学校食堂排查食品安全隐患。检查人员对学校食堂卫生、餐具清洗消毒、食品加工制作过程等进行重点检查,并现场对工作人员普及食品安全法相关规定。图为检查人员查看食堂的食品卫生安全管理情况。

冯腾飞 摄

## 模拟法庭让青少年体验“沉浸式”普法

河北法治报讯 (记者 李文秀 通讯员 梁瑞林)5月27日,阜城县人民检察院联合县法院、县公安局、县教育局,在阜城县人民法院第三审判庭开展了“以法为盾 护‘未’成长”预防校园欺凌模拟法庭法治宣传活

动。“现在开庭!”随着一声清脆的法槌音,一场“沉浸式”模拟法庭活动正式开始。来自阜城县第四中学的

11名学生化身严格公正的法官、守护正义的公诉人、能言善辩的辩护人……庭审中,“审判长”“审判员”耐心询问、居中审判,“公诉人”慷慨陈词、有理有据,“辩护人”据理力争、有条不紊,“被告人”真诚认罪悔罪,“法定代理人”深刻反思自己过往教育中的缺失。整个庭审过程用语规范、程序严谨,同学们配合默契、入情入境,让现场观

摩人员近距离感受到庭审庄严、司法权威。

“此次角色参与、现场观摩模拟法庭活动,对提升同学们对法律知识的兴趣和认识、树立法治观念有重要意义,希望政法部门能长期做好法治宣传教育工作,护航孩子们健康成长。”模拟法庭结束后,阜城县委政法委有关负责人对活动开展给予高度肯定。

## “靶向式”诊疗助企业“涅槃重生”

(上接第1版)

2022年6月21日,在鹿泉区法院召集下,河北某医院有限公司实质合并破产重整听证会准时召开。在前期调研、充分听取各方意见基础上,法院依法作出决定,指定河北某医院有限公司管理人担任四家公司实质合并重整的管理人。

在快马加鞭的工作中,同年12月25日,鹿泉区法院召集主持第一次债权人会议,429名债权人通过线上、线下相结合的方式到会,选举债权人会议主席、债权人委员会成员,表决通过了《财产管理方案》《非现场方式召开债权人会议及表决的方案》。

## 引入新的投资人, 助医院“蝶变”

2023年5月19日,管理人在“全国企业破产重整案件信息网”发布公开招募公告,最终确定省会某医院、某公司作为河北某医院等四家公司实质合

并重整的重整投资人;6月29日,举行第二次债权人会议,债权人就《重整计划草案》进行表决;8月31日,鹿泉区法院召开审判委员会会议,根据前期工作,依法裁定批准管理人提出的《重整计划草案》;12月28日,经多方工作,最终在商讨协调中,管理人与重整投资人签订了相关合同及文本。

“有了法院指导,我们充分考量各方意见,调整了重整计划草案,确认了520家债权人3.276亿元、待定债权金额2.2亿元。同时,出资人也让渡了所持有的股份,用于债务清偿、作为执行重整计划的保障。”历经数月、数次的释法明理,管理人说出了内心感受。

在法院监督与跟踪问效下,管理人与重整投资人清点设备设施、确认未完工程、签署移交文件资料……首期重整款项3亿元也及时支付到位。各项审批手续的签署、办理开业许可证、不动产更名……很

快,在重整投资人履行完各项审批手续后,工人进场、机器轰鸣,开业前的各项准备工作紧锣密鼓地进行着。

早春的鹿泉,万物复苏,一片生机盎然。2024年3月11日,更名后的省会某医院鹿泉院区正式启用,开始为周边10余个市(县)400余万群众提供优质、高效、便捷的医疗服务。与此同时,省会某医院主院区与鹿泉院区东西遥相呼应,基本医疗卫生服务可及性显著提升,接诊能力更强,治疗流程更顺畅,患者就医体验更舒适,为人民群众铺就了一条稳健可靠的健康之路。

“挽救企业是破产重整制度的核心价值目标之一,也是优化营商环境的重要要求,我们充分发挥重整制度的破产保护和破产拯救功能,推动形成鼓励创新、宽容失败、支持重生的价值导向和配套机制,努力探索为企业破产重整提供长效的保障机制。”鹿泉区法院党组书记、院长温满说。

## 雄安新区检察机关开展环境日宣传活动

河北法治报讯 (记者 郑伟)连日来,雄安新区两级检察机关开展以“法护雄安·检护蓝绿”为主题的环境日宣传活动,旨在提高群众生态环境保护意识,广泛凝聚社会共识,共护蓝绿交织、清新明丽的“未来之城”。

6月4日,省检察院雄安新区分院邀请部分人大代表、政协委员、特邀检察官助理、“益心为公”志愿者代表,在白洋淀移动检察船上开展座谈交流。座谈会上,围绕“协各方之力,共护清新明丽未来之城”主题,雄安新区检察院检察向大家介绍了检察院职能、对外协作配合、典型案例办理、数字检察赋能等,安新县检察院相关负责人介绍了白洋淀生态环境检察室工作开展情况。为让大家更加深入地了解白洋淀司法保护工作,与会各方对白洋淀开展现场巡查,并提出了意见建议。

6月5日,雄县人民检察院组织检察官走进县政

府广场、雄安安置区社区,开展“发挥公益诉讼职能 共建美好家园”六五环境日普法宣传。活动现场,检察官通过讲解主题展板、发放宣传材料等形式,向过往群众宣传公益诉讼的相关法律知识,介绍“燕赵山海·公益检察”护航美丽雄安建设、助力白洋淀生态环境保护工作的总体情况以及办理的典型案例,进一步提高了广大群众对检察机关公益诉讼职能的知晓度,提升了群众的环保意识。

6月5日,容城县人民检察院联合县生态环境局开展了以“检察公益诉讼 守护美好生活”为主题的法治宣传活动。活动中,检察干警通过悬挂横幅、设立展板、发放宣传手册、接受法律咨询、讲解公益诉讼法律知识等方式,向群众普及环境保护法律法规和公益诉讼检察职能等内容,进一步提高了群众的环保意识和参与生态环境保护的热情。

## “普法教育+心理辅导” 省会长安检察院举办校园法治讲座

河北法治报讯 (王其林)日前,石家庄市长安区人民检察院成立的法治宣讲团,为石家庄市盛和中学200余名初一学生举办了“普法教育+心理辅导”讲座。

“同学们,你们知道少管所什么样吗?”“你们知道自身权益被侵害应该怎么办吗?”“你们知道违法都需要承担什么责任吗?”讲座伊始,长安检察院未检干警抛出一个个让同学们好奇的问题,然后通过贴近校园生活和学生实际的真实案例,向他们讲述应该如何用法律来维护自身权益的小

知识,引起了同学们对如何牢固树立法治观念的思考。随后,干警又进行了以“法律护卫青春”为主题的普法教育宣讲,进一步提升了学生们的法律意识。

为提高学生的心理素质,培养他们积极乐观、健康向上的心理品质,法治宣讲团的两位心理咨询师还为同学们带来了以“我的情绪调色板”为主题的心理辅导课程,教大家如何正确认识积极情绪和消极情绪、怎样做情绪的主人。引人入胜的课件让学生们听得意犹未尽。

## 张家口万全法院开展周末读书分享会活动 关爱未成年人心理健康

5月26日,张家口市万全区人民法院联合团委、新华书店,开展了周末读书分享会活动,进一步关爱未成年人心理健康。

分享会上,万全区法院法官结合典型案例,为50余名学生、家长上了一堂生动

的安全教育课,并进行现场互动,及时为大家答疑解惑,取得了良好的教育效果。下一步,万全区法院将继续开展青少年保护、心理健康等相关普法教育活动,深化相关法律法规指导和宣传。

席娟 王玖玲



6月6日,邯郸市公安交警支队复兴一大队事故中队召开复兴区“警医消”联合救援救治复盘分析会。消防救援大队组织参会人员开展了消防装备实战演练,医疗部门人员演示了心肺复苏等急救措施的操作。参加会议的各单位负责人针对加强联动、降低人员伤亡,分别提出了意见建议。图为民警向医疗部门人员学习急救救护操作技能。

河北法治报记者 李建华 摄

(上接第1版)勇救落水女生的王彦辉感触很深:“今天切实体会到了敬老爱亲这种传统美德对人向善向美的感染和教化力量,今后一定把传统美德学习好、传播好,争取让更多的人加入弘扬和传承见义勇为精神的实践中来!”

邢台市委政法委副书记吴章彬对记者说:“见义勇为和孝老爱亲都是中华

民族的传统美德,组织此次活动可进一步弘扬见义勇为精神。邢台市委政法委、市见义勇为工作协会将持续强化见义勇为先进事迹宣传,加大优抚保障力度,为见义勇为人员提供系列优惠政策,强化模范队伍建设,积极营造‘人人宣传见义勇为、人人参与见义勇为’的良好社会氛围。”