

## 香河公安：“微恳谈”架起警民“连心桥”

□ 张曼青

今年以来，香河县公安局积极拓展新时代群众工作路径，在全县范围内创新开展形式多样、内容丰富的警民“微恳谈”活动。自该项工作启动以来，各警种部门积极响应，聚焦民生关切，延伸服务触角，通过一系列小而精、面对面、接地气的恳谈互动，切实提升了公安工作的针对性与实效性，赢得了辖区群众的广泛认可。

聚焦关键领域，精准施策守护平安。县公安局紧盯交通安全、反诈防骗等重点环节，依托“微恳谈”推动安全防范精准覆盖。交通管理大队结合季节出行特点，组织开展交通安全专题恳谈，并深入客运、校车公司开展隐患排查，筑牢出行安全防线。县反诈中心联合12家银行举办“无主席台、无讲稿”的开放式恳谈，提升警银协作反诈效能；各派出所民警结合真实案例开展“精准滴灌”式防范宣传，切实增强群众防骗“免疫力”。

深化警校联动，共筑校园安全防线。县公安局积极推动“微恳谈”活动进校园，着力构建警校联动防护体系。民警深入学校，与学生面对面交流，耐心解答安全问题，通过轻松活泼的互动，让学生在愉悦氛围中深化安全知识

解，有效提升青少年和儿童的自我保护能力。

延伸服务触角，优化营商环境促发展。县公安局将服务区域经济发展、营造优化营商环境作为重要任务，组织各派出所深入辖区企业、商户，开展多场“小而实”的“微恳谈”。民警与企业负责人、员工代表围坐一堂，认真听取企业在治安防控、内部管理、法律服务等方面的需求与建议，精准对接企业所需，为企业发展营造良好治安环境。

聚焦行业群体，精准宣防务求实效。县公安局在活动形式上注重创新与实效并重。县公安局交通管理大队针对外卖、快递行业交通特点，组织开展“微恳谈”形式，深入快递企业，开展“平安配送”交通安全主题宣传，强化骑手交通安全意识。同时，组织警力深入电动自行车销售网点，开展“点对点”精准恳谈，从销售源头抓起，提升车主安全骑行理念。各派出所利用早市、社区活动等契机，开展灵活多样的微型恳谈，让警民沟通更接地气、更富成效。

通过一系列“微恳谈”活动，县公安局不仅有效收集了社情民意，精准宣传了法律法规和安全知识，更进一步拉近了警民距离，融洽了警民关系，展现了公安机关亲民、为民、爱民的良好形象。

## 追尾事故中巨额现金甩出车外 民警半小时追回完璧归赵

□ 毛志鹏

“警察同志，我的16万元现金不见了！”10月12日晚，枣强县公安局大营派出所接到报警，市民王先生驾驶的车辆当日遭遇追尾事故，后备箱盖在碰撞中弹开，装有16万元现金的袋子不翼而飞。

大营派出所立即启动应急机制，民警兵分两路，一路调取事发路段周边公共视频，一路火速赶赴现场，展开地毯式走访。现场的视频画面还原了紧张一幕：追尾瞬间，后备箱盖猛地弹开，一个沉甸甸的袋子滑落路面，而事故现场的王先生

因忙于处理车辆碰撞事故，全然未察觉巨款掉落。画面中，民警发现一名骑三轮车的市民路过时捡走了钱袋子，于是循线追踪，确定三轮车最终驶入附近某公司院内。随后，民警在该公司顺利找到捡拾者，拿回了16万元现金。从接报警到完璧归赵，该所民警全程仅用时30分钟。

4天后，王先生捧着一面锦旗走进派出所，“神速出警 尽职尽责 心系百姓 为民解忧”的金字格外醒目。他紧握民警的双手说：“这不仅是16万元，更是我们全家的希望！”

## 微信群里答疑 上门办理业务

# 唐山路北公安“主动警务”提升窗口服务满意度

□ 刘鹏宇

“个人户口页遗失，不知道补办的手续怎么走，是否需要开证明信？如果不需要开信，需要拿什么证件吗？”近日，在唐山市公安局路北分局韩城派出所政务服务微信群里，群众王阿姨提出问题，群内的窗口民警进行了详细解答。韩城派出所辖43个行政村、4个社区，联合村居干部建立了政务服务微信群，专门用于政策答疑解惑，业务涵盖了所有窗口办理事项。今年以来，唐山市公安局路北分局聚焦群众需求，大力推行“主动警务服务”模式，通过系统化部署、精准化落实，擦亮政务服务窗口，提升政务服务质效。

路北分局主动靠前服务，各综合服务窗口或大厅专门安排“引导员”，在群众等待办事的空当，询问群众业务需求，告知所需材料，对材料完整性、规范性进行预审核，从源头上保障群众业务“一次办好”。办事员根据群众业务需求，积极主动为办事群众提供流程指引，避免群众因流程不熟悉耽误时间，保障业务办理规范高效畅通，同时，在回执



图为近日，唐山市公安局路北分局钓鱼台派出所综合服务大厅内，民警为群众答疑。

单标注出取证时间，于细微之处见热忱。

路北公安分局主动下沉服务，让群众感受到实实在在的便利。分局延伸政务服务做加法，积极引导辖区有户籍业务的派出所和分局业务大厅的窗口民警加入村居、社区微信群，答疑解惑便民利民，实现让数据多跑路、群众少跑腿。分局积极推行“背包警

务”新理念，通过“背包”随身、服务随行的方式，聚焦民生需求，拉近警民之间距离。对于七十周岁以上的老年人、在校学生等特殊群体，民警入户进校，集中办理户籍类业务，把政务服务送到群众家里，送到群众心坎上。

路北分局注重回访，在公安政务服务办结后，按照“红、黄、蓝”三色回访要求，围绕态度、语

气、表情三个关键维度，从红（问题整改）、黄（有待提升）、蓝（优质服务）三个等次，主动邀请群众对所办业务人员进行评价，听取群众意见，提升群众满意度。

为进一步提升政务服务水平，路北分局通过与外地单位结对共建，制定常态化学习计划，推动实现“要我服务”向“我要服务”观念转变；安排专业培训，印发政务服务工作手册，帮助民警提升服务水平；组织开展综合窗口“服务之星”评选活动，在民辅警中发现选拔群众满意的窗口服务标兵，以身边榜样带动整体服务提升；制定《窗口服务行为规范》，每周进行服务质量督导检查，对应开展追责问责，让服务更规范，保障政务服务高效开展。

为推动政务服务形成“责任明确、层层落实、动态评价”的闭环管理体系，路北分局成立工作专班，推行分管局领导包联派出所综合服务窗口工作机制，建立重点派出所“民警带辅警”包联机制，并配套推行窗口业务工作评价机制，加强日常巡检与视频监控，以刚性机制确保服务落地落实。

## 车辆燃油耗尽 高速交警暖心救助

□ 高翔

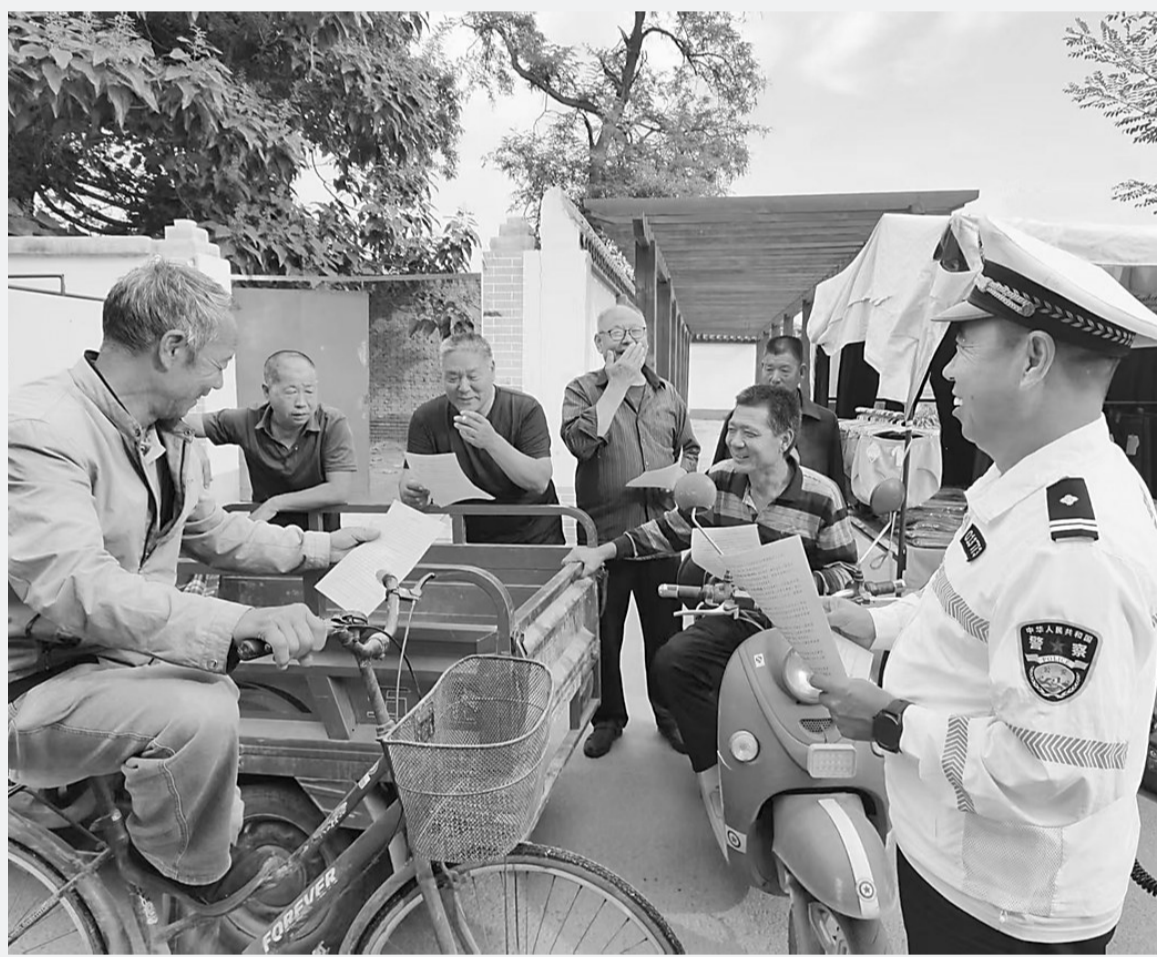
近日，石家庄南绕城高速临近化工园区收费站处发生暖心一幕：一辆小轿车因燃油耗尽停在应急车道，正在路面疏导交通的高速交警石家庄大队民警进行了紧急救助，及时消除安全隐患，为司机化解出行难题。

据了解，驾驶员高先生一早从衡水出发前往石家庄探亲，因出行前未检查油量，行驶至南绕城高速化工园区路段时燃油耗尽。面对后方不断驶来的车流，高先生急忙跑到收费站口向执勤民警求助。

正在现场指挥疏导的大队长了解情况后，立即安排车辆送高先生到收费站附近的加油站购买汽油，同时安排路面巡逻民警做好安全警戒。15分钟后，民警陪同高先生购油返回，协助做好油料加注。

“多亏了高速交警及时相助，让我这个异乡人感受到了石家庄的温暖。”高先生向民警连连致谢。

临行前，民警对高先生进行了安全教育：出行前一定要检查车辆状况，关注油量续航里程，如遇突发情况应立即开启双闪灯，在车辆后方150米处放置警示标志，人员撤离至安全地带后报警。



10月16日，石家庄市公安局藁城分局交管大队紧紧抓住农村群众“赶集日”的有利时机，深入辖区农村集市，开展道路交通安全宣传活动。活动中，宣传交警通过发放宣传资料、现场问答等方式，面向群众宣传交通安全知识，普及交通法规。图为宣传现场。

曹素哲 摄

# 守一方热土 护万家平安

## ——衡水市公安局高新技术产业开发区分局胜利西路派出所工作侧记

□ 刘妹 孙猛

衡水市公安局高新技术产业开发区分局胜利西路派出所位于衡水西部，辖1个行政村，14个社区，实有人口6万余人。近年来，该所始终坚持以“基础牢、治安好、发案少、人民满意”为工作目标，深入推进主动警务和预防警务，以务实创新的举措，守护辖区平安。

### 多方聚力 打造矛盾化解新动能

“多亏了派出所的民警和网上律师，帮我们解决了大问题！”近日，辖区居民王大姐握着民警的手连连道谢。原来，她与租户孙女士因房屋租赁合同产生纠纷，双方僵持不下。民警两次调解未果后，通过随身携带的办公平板电脑启动“网上律所”服务，邀请律师在线提供法律咨询。一小時后，双方在法律框架下达成共识，签署调解协议，纠纷被顺利化解。

胜利西路派出所积极推行“科技

警务”“预防警务”，加强科技支撑，引入“网上律所服务”，通过对接律师服务资源，以网上律师形式助力民警调解工作，让群众在家门口即可享受高效便捷的法律服务。所长赵恒彬介绍：“我们依托‘互联网+大数据’，让法律服务就在身边，方便化解矛盾纠纷。”

该所还积极坚持“矛盾纠纷化解在基层”的理念，总结出诚心、热心、细心、耐心“四心调解工作法”，努力做到风险早发现、防范早介入、处置早动手，实现“小事不出网格、大事不出社区、矛盾不上交”。

“邻里之间互相体谅，各退一步海阔天空。”今年4月，社区民警在走访中发现某小区居民因房屋漏水引发纠纷。民警与社区工作人员共同研究解决方案，连续多次上门调解，并协调维修人员施工，最终促成双方握手言和。此外，派出所还培养“法律明白人”队伍，推动形成学法、守法、用法的良好氛围。截至目前，该所已成功调解纠纷500余起，救助群众100余次，收到锦旗29面、感谢信10封，群众满意度不断提升。

### 贴心服务 传递便民惠企新温度

“您只需扫码添加‘新小警’为好友，发送语音或文字描述需求，就能实时得到答复。我们还设有警务寄存柜，材料放入后民警将及时处理并主动通知您。”今年7月6日下午，市民刘女士下班后顺路来到胜利西路派出所咨询户籍业务，值班民警向她详细介绍“新小警”AI助手与“寄存办”服务流程，便捷高效的交互方式令她连连称赞。

户籍民警石晴表示，过去群众咨询业务往往需要多次往返窗口，如今90%的常见问题可通过AI警务助手“新小警”一站式解决。AI警务助手是高新区公安分局全力推广的微信在线服务，通过引入AI科技支撑，群众添加其为微信好友后可不受时间限制，随时咨询相关问题，很是方便。

“不用专门请假，下班顺路就能办业务，太方便了！”刚办完学历信息变更业务的市民李先生欣喜地说。胜利西路派出所借鉴高新区公安分局驻企警务室“寄存办”成功经验，在派出所

院内设置“警务寄存服务站”，群众可在非工作时间存放申请材料，民警办结后通知领取，有效突破时间限制，大幅提升办事灵活性。

今年以来，胜利西路派出所持续拓展服务边界，针对孤寡老人、残疾人等特殊群体推出预约上门和错时办理服务，为在外务工人员、考生等开设绿色通道，做到特事特办、急事急办，同时，推行延时服务，对临近下班尚未办结的事项延续办理，延伸服务触角。2025年，该所“寄存办”业务已服务群众36人次，以科技赋能推动服务提质，用细致关怀传递警务温度。

### 警民协同 构建群防群治大格局

“大爷，您看看这个反诈知识，陌生链接千万别点，遇到问题先打110……”“电动自行车停放记得拔钥匙，安全第一啊！”在胜利西路派出所辖区的大街小巷，总能看到义警队员与社区民警一同向群众耐心讲解安全知识的场景。入秋后天气转凉，但大家的服務热情丝毫不减。

2023年以来，胜利西路派出所立足新时代“枫桥经验”，积极探索现代警务模式，充分挖掘民力资源，创新组建义警队伍。到如今，队伍规模从最初的200余人发展至400余人，组建“胜利西义警”巡逻队10支，建立微信群组5个。为充分发挥义警作用，该所推行“民警+义警”联勤模式，邀请义警参与联合值班、出警，全面投入防范宣传、纠纷调解和便民服务等。

“有民警和义警在，我们摆摊心里特别踏实！”卖菜的张大妈感慨道。每当夜幕降临，身着黄马甲的义警便与民警一同开展夜间巡逻，及时排查安全隐患，实现事前预防。近日，义警巡逻队在衡水市第五人民医院附近发现一位七旬迷路老人，经过两个多小时的努力，最终联系上其子王先生，最终将老人平安送回家中。

找回失物、帮助走失儿童……这样的暖心故事不断上演。据统计，今年以来，社区义警已参与巡逻防范1700余次，开展宣传引导760余次，提供服务300余次，化解矛盾纠纷15起，进行文明养犬宣传560余次，为辖区营造了平安祥和的良好社会氛围。