



大安市公安局安广派出所民警深入辖区企业开展安全检查。

勾寅生摄



镇赉县赉北派出所社区警务室民警成功调解纠纷。

孙岳琦摄

## 大安市公安局安广派出所

# 便民利民惠民窗口服务温暖百姓心

本报讯(姜建龙 勾寅生)大安市公安局安广派出所现有民警22人、辅警9人。多年来,安广派出所始终把“新户政、心服务”和“人民满意”作为工作标准,扎实开展窗口便民利民惠民服务,切实增强人民群众获得感、幸福感。

夯实为民思维,提升服务质量。为了切实加强户籍窗口工作作风,展示公安民警的良好形象,安广派出所从细节入手,从点滴小事做起,推行“三讲”措施,切实提高窗口单位服务水平。

讲礼仪。安广派出所要求户籍民警在工作时间按时到岗,按规定着装上岗,做到警容严整、举止端庄、服务热情。接待群众讲文明、懂礼貌,态度和蔼,耐心倾听,细心答复,使用文明、规范用语,杜绝“门难进、脸难看、话难听、事难办”四难现象,对下班前来办事的人员,坚持接待、办理完毕后下班。

讲原则。遵守户籍管理规定,上级布置工作不延误、群众办事不积压、工作和业务办理差错不发生、办事群众不受到冷落。面对群众的不解和提问,耐心细致地解释,群众有怨言时能够做到换位思考,避免激化矛盾给工作带来不便和阻力,提升户籍窗口服务效能。

讲效率。做到服务群众受理和咨询一样热情、生人和熟人一样和气、忙时和闲时一样耐心、来早和来晚一样对待。树立雷厉风行的工作作风,提高工作效率,杜绝办事拖拉的不良习气,对业务办理时限及时进行兑现,对群众提出的问题及时进行答复,对群众提出的合理性意见和建议及时进行整改,真心实意为民服务,拉近了群众和民警的关系。

优化服务环境,提升服务温度。2022年3月,面对新一轮新冠肺炎疫情,他们开展网上不见面业务办理、预约业务,户籍民警积极主动配合办理业务的群众做好预约登记,办理业务时耐心细致,规

范。预约网上办。针对疫情期间人员不宜聚集的情况,组织窗口民警进驻社情民意微信群51个,让群众与窗口民警直接交流,对群众网上申办的业务,安排专人办理,全力做好疫情期间户籍窗口服务工作。累计开展网上服务30余次,电话提醒100余次,短信告知150余次。

暖心代理办。坚持问题导向,聚焦群众所盼,派出所窗口民警(辅警)主动放弃个人休息时间,深入社区(村屯)群众家中,累计开展身份证、户口本、迁移证等代办、帮办、帮办业务500余笔,为越来越多的老年人、行动不便人员畅通了办事渠道,做到了服务有温度。辖区内80多岁的老人徐淑华,因病长年卧床行动不便,身份证丢失。户籍民警得知后,立即携带户籍设备上门为老人办理了二代身份证。这些亲情化、人性化的服务,彰显了浓浓的警民之情。

惠民全时办。全面实行“5+2”服务预约制度,通过公开服务热线,安排专人值守,实行错峰受理,为群众办理业务“只跑一次”提供“一对一”精准服务,切实让群众不受作息时间束缚,实现了政务服务“不打烊”,提质增效“不打折”。6月26日,安广派出所接到学生王某电话求助,因其身份证丢失无法参加6月27日的中考。接到求助后,值班户籍民警立即按照相关审批手续,及时为其办理了临时身份证,交到王某手中。

聚焦民生痛点,提升服务广度。紧盯群众利益安全。针对电信诈骗易发多发频发现状,以窗口宣传为切入点,深化群众防范意识与法律意识,助力实现少发案、快破案工作目标。截至目前,开展相关法律法规宣传2000余次,劝阻群众被骗转账5次,防止电信诈骗类案件发生7次,避免群众财产损失50余万元。5月20日11时40分许,辖区居民李某来到安广

派出所求助称,当天接到一名自称是某快递公司客服电话,对方称其购买的快递物品在中途损坏,并主动添加李某微信对其进行3倍赔偿,要求李某按照电话指示操作。了解情况后,户籍民警立即劝阻李某不要继续操作,明确告知其遇到了电信诈骗,并卸载了骗子让李某下载的两款软件,拉黑删除骗子微信,及时避免了财产损失。

跟踪服务保障体系。他们主动走访辖区企业,问需于企,做到“有诉必接、无事不扰”,解决了一大批困扰企业经营的揪心事、烦心事,为企业高质量发展保驾护航。截至目前,为企业员工上门办理临时居住证100余次、身份证200余次。4月份,安广派出所接到辖区天能公司求助,该公司多名员工因身份证过期无法返乡。户籍民警立即上门帮助企业员工快速办理了身份证、居住证22份。

织密服务保障体系。通过召开警民座谈会,走访调查、发放意见征求表等措施,收集群众对户籍业务工作的意见和建议。开展户籍业务回访,积极反馈工作情况,及时整改业务工作中存在的不足,全力提升为民服务质效。现已总结服务态度、工作方法等各类问题15个,均已圆满妥善解决。

大安市公安局安广派出所所以构建和谐警民关系、提升户籍窗口服务与管理水平为目标,以“我为群众办实事”活动为抓手,不断加强队伍建设,规范工作流程,完善制度建设,创新服务方式,结合“放管服”“一网通办”“全省通办”“跨省通办”改革工作要求,用最严要求、最实举措、最高标准解决群众“急、难、愁、盼”问题。

2021年以来,服务群众3000余人次,累计办理各类业务32500余笔,为群众节约办事时长5000余小时,收到群众锦旗30余面、感谢信1封,窗口服务满意度持续保持100%。

## 镇赉县公安局赉北派出所

# 完善警务功能模式 提升工作治理能效

本报讯(程程 孙凌霄)近年来,镇赉县公安局赉北派出所逐步完善警务功能,提升治理能效,强化打击职能,将“一室两队”建设作为提高派出所实战能力的重要抓手,着力打造综合性战斗堡垒,推动派出所工作实现了点上有突破、整体有提升,工作成效得到了上级领导和人民群众的充分肯定。派出所3次荣立集体三等功,先后被授予“吉林省模范公安派出所”“全省公安机关爱民模范集体”“全省公安机关创建‘三无’所队活动先进集体”等荣誉称号。

“综合指挥室”——派出所的智慧大脑。“综合指挥室”是推进派出所情报前置、情报延伸,实现“情、指、行、保、医、法、督”一体化运行的智慧大脑,是派出所的“情报部”“参谋部”“作战部”,指挥案件办理队和社区警务队的行动。

和其他派出所不同,赉北派出所的综合指挥室除了有电脑屏幕、操作后台等硬件之外,还整合了原值班室、监控室、内勤室,打造的是多功能、一体化的综合指挥室。派出所从全所抽调业务水平高的民警和辅警,在综合指挥室专职从事综合研判、指挥调度、跟进督办、信息反馈等工作。为了提高工作效率,所班子轮流担任指挥长,下设勤务指挥、信息研判、视频巡防、综合工作4个工作岗位,他们对外加强情报信息流渠道,在县局的大力支持下,增强派出所的数据供给和权限下放,及时接收、研判全警种全要素综合信息,辖区312路视频监控全部接入综合指挥室,实现视频巡查、轨迹追踪、人车筛查等功能;对内强化每日值班、警情处置调度、指挥和督办,实现了“情指一体化”在基层派出所的“微循环”。

通过综合指挥室这个“智慧大脑”,赉北派出所

对辖区的警情掌控更加明晰。今年年初,通过警情研判,赉北派出所发现一歌厅打架滋事案件频发,随即召集歌厅业主集中约谈,并将该区域定为视频巡防重点部位,同时部署民警加大该区域巡逻密度。二季度该区域警情环比下降79%。

“社区警务队”——辖区稳定的定海神针。“社区警务队”是派出所维护辖区社会大局稳定、服务经济社会发展的重要力量,是落实属地化管理责任,全面加强实有人口、企事业单位、行业场所、重点部位管理的作战实体。

除了社区值班室外,每个社区还专门设立了一个调解室,负责庆安社区警务工作5年的赉北派出所教导员关昕斋开心地说:“现在我们有自己的社区警务室以后,居民们有什么求助、纠纷,都可以直接来这里找我们了。许多矛盾在小小的社区警务室里就能轻松化解,有效避免了矛盾升级。”今年4月,辖区一超市老板王某与供货商孙某因商品退换货问题产生了矛盾,随后,王某在“业务经理”工作群中辱骂孙某。关昕斋第一时间将双方找至社区警务室,分别做思想工作,教育王某要维护好工作群的秩序,不得随意辱骂他人,同时,劝导孙某和和气生财,为王某更换商品。最终,在一番调解下,王某在工作群中向孙某道歉,二人握手言和。

调解社区邻里纠纷、帮员工向企业讨薪、劝说群众纷争……“社区警务队”共受理群众各类求助服务165件,化解各类矛盾纠纷28起,有效警情同比下降6.3%。他们用自己的真情服务群众,时刻与群众站在一起,打成一片,成了维护辖区稳定的“定海神针”。

“案件办理队”——打击犯罪的中流砥柱。“案件

办理队”是派出所担负破案打击和治安案件查办职责的专业力量,具有基础性地位和重要支撑作用,是打击各类违法犯罪的中流砥柱。赉北派出所强化打击职能,全力打造素质过硬的执法办案队。他们将具有侦查办案专长的民警集中到案件办理队,由1名副所长任队长,下设4个侦查小组,每组标配2名民警、2名辅警,专职承担辖区内打击破案任务。同时推行所队联合办案机制,定期组织执法办案队民警参与专案办理,分批次到业务警种跟班学习,并将民警案件办理情况纳入全员平时考核。运行以来,派出所受理行政案件81起,结案59起,行政处罚37人,行政案件结案率达到72.84%,受立刑事案件6起,破案4起,打击违法犯罪行为6人,挽回群众经济损失8.15万元,破案率、挽损率分别同比上升39.3%、26.8%。

今年4月,赉北派出所民警接到辖区居民官某报警称:其停放在玻璃厂家属楼东侧的电动三轮车被盗。因疫情原因,官某的电动三轮车停放了半个月,何时丢失不得而知。随后,赉北派出所综合指挥室下达指令,案件办理队负责视频监控排查,社区警务队在案发地周边开展走访调查。经过半日走访,有居民反映案发前一日还见过这辆被盗的电动三轮车,确定了作案时间。根据社区警务队提供的线索,案件办理队开展细致视频筛查工作,确定了嫌疑人具体作案时间并成功锁定嫌疑人郑某,并在其居住地发现了被盗车辆。经过两天的侦查和蹲守,民警最终在嫌疑人郑某家中将其抓获,破获系列盗车案4起。

完善警务功能模式,打造服务群众工作亮点,运用好“一室两队”的职能功效,赉北派出所将继续更快、更好地服务好辖区群众,向违法犯罪分子亮剑。

本报讯(李澳 李欣哲)今年5月,白城市公安局洮北分局户政大队被公安部评选为“全国公安机关爱民模范集体”。户政大队全体民警时刻以服务群众、服务经济社会发展为己任,始终把群众满意作为工作目标,大胆创新,锐意进取,赢得了各级领导肯定和群众称赞。

一枝一叶总关情,用真心兑现服务承诺。全面推行“快速”服务。洮北分局户政大队依托各级新媒体平台,在“白城公安”“洮北公安宣传”“指尖白城”“白城之窗”等微信公众号第一时间发布最新公安便民政策,打开公安便民服务的互联网窗口。在办理户口、身份证时,凡手续材料齐全的,一次办结;手续材料不齐全的,对群众做到一次性告知;待群众手续补齐后,保证第二次能够顺利办理。

5月11日,户政大队通过线上线下多个宣传媒介发布《致考生的一封信》,广告之户政大队利用休息时间开设中、高考考生办证专场,介绍办理居民身份证办理须知。5月15日,户政大队利用休息日为考生专门设立了办证专场,为全市考生开通快速办证“绿色通道”;延长周末工作时长,长期开设证件办理便民日,及时解决考生急需办证问题。确保考生身份证业务当日受理、当日上传,省制证中心上午受理、下午制证,实现“居民身份证一日办”便民服务,证件3日内即可邮寄到考生手中。

今年6月,李女士临近高考的女儿不慎将身份证丢失。她得知户政大队有“身份证一日办”便民举措,便带着女儿来到户政大队办理业务。办完后,李女士得知3天内就能收到新身份证,脸上露出了轻松的笑容。

全力推出“暖心”服务。户政窗口以及负责行政审批、审核等部门在办理各项户籍业务时,根据当天工作量科学延长办公时长,做到当日事当日结。对老弱病残等群体开辟“绿色通道”,提供快捷服务;对行动不便的群众,实行预约上门服务。

洮河镇小学三年级学生李某父母长期在外打工,一直没给李某办户口。学校要建立学籍,村上还要为其办理医疗保险,李某的家长为此来到户政大队寻求帮助。针对这一情况,户政大队靠前服务,主动放弃休息时间,来到洮河镇与当地派出所民警深入到李某所在村屯实地了解情况,最后成功为李某落了户口。

全心打造“特色”服务。户政大队结合本地实际,利用春节期间为外出务工、求学人员换发身份证开辟绿色通道。同时,针对海外务工求学人员,特事特办,推出“定制化”便民服务新举措。明确办理条件,规范办事流程,允许其国内亲属到常住户口所在地公安机关为其办理居民身份证换领手续。

小尹和小胡一个在沙特阿拉伯务工,一个在日本上学,受疫情影响一直无法回国,两人的身份证即将到期,身上所有银行卡、手机支付将面临无法继续使用的问题。6月28日至29日,小尹和小胡的家人先后来到市公安局洮北分局户政大队求助。户籍民警在了解情况后立即现场视频连线,核实身份证、护照、签证等身份资料,在确保信息真实有效的前提下,为小尹和小胡办理了身份证换领业务。

找准痛点难点,用心用情用力把实事办好。为切实查找群众心中的“痛点”,梳理政策落实的“难点”、政务服务的“堵点”,他们将“察民情、访民意”作为开展“我为群众办实事”实践活动的第一步。只有融入群众,才能把群众的事当作自己的事。疫情期间,他们第一时间通过新媒体平台向社会公布了业务预约电话、办公地址,全面开通便民、惠民直通热线,不分节假日,全天候接听群众咨询。

3月31日中午,户政大队接到洮北区东胜乡居民崔某求助。崔某于3月2日曾在身份证大厅办理了新身份证,但由于各种原因自己迟迟未能前来领取身份证。现在因春耕需要,崔某急需上传身份证到网上购买种子、化肥等农资产品。户政大队民警了解情况后及时将崔某新身份证照片正反面通过网络发给他。

一项项务实之举活字奔涌,一件件为民实事暖人心房。10年来,户政大队组织换发户口本13万本,换发常住人口登记表48万余张,公民身份号码全部编制、升位、过录48万余人,户口迁入4.3万余人,做到了及时、无差错,真正将实事办到了群众的心坎上。

诚心真心关心,让群众办理业务更便利。户政大队时刻牢记“群众利益无小事”,在分局户籍窗口开展“微笑服务”,做到急事急办、特事特办、事事善办。

以“诚心”主动服务。为营造为民服务的良好环境,他们对企业外地务工人员进行摸排,统计身份信息。年初以来,办理外地务工人员居住证550余张,解决了务工人员的后顾之忧,得到了好评。

以“真心”上门服务。根据考生及家长急需为应届毕业生办理第二代居民身份证的需求,户政大队户籍民警主动放弃休息时间,利用“双休日”深入校园,为学生群体开辟办证绿色通道,受到了学校及家长的广泛赞誉。现已为700余名学生办理了第二代身份证。

以“关心”纾困解难。洮北区长庆街道居民李某于2003年秋在北京市打工期间因车祸致残。因身份证不慎丢失,在康复治疗中十分不便。李某本人因身体原因不能从北京返回白城办理第二代身份证,他的亲属找到户政大队求助。户籍民警立即与北京市公安机关取得联系并说明情况。经户政大队协调,李某到当地派出所拍摄证件照,通过互联网将证件照片传回户政大队,顺利为李某办理了身份证。

十几年来,户政大队全体民警、辅警始终用为民服务的责任心,为前来办证

# 以群众满意度为标尺纾困解难

## 洮北公安户政大队

每个群众献上爱心和快捷高效的服务,在平凡的岗位上做出不平凡的工作。