

服务好了，警民的心贴得更近了

——洮北公安服务群众掠影

●姜立峰

“您好！让您久等了，您慢走……”

走进市公安局洮北分局户政办事大厅，一种宾至如归的感觉油然而生。

“现在公安部门的服务是真好！每个警察都很热情、细心，办理业务非常顺利，在这里就像在家一样……”一位年近七旬的老大爷深有感触地说。

今年以来，白城市公安局洮北分局围绕深化党的群众路线教育实践活动，牢牢把握服务经济社会发展这条主动脉，努力营造“五大环境”。同时，他们把户籍窗口作为服务百姓的第一平台，把深化户籍制度改革成果广泛惠及人民群众，把“笑脸、点头、竖拇指”作为服务成效的衡量标准，精心擦亮窗口，践行服务承诺，制定和出台了一系列便民利民服务举措。

定制度，立规矩，从点滴小事抓起

根据群众普遍反映户籍窗口服务日常行为不规范的问题，户政管理大队认真研究落实整改意见，从小毛病抓起，制定和出台了《洮北分局户籍窗口服务日常行为二十条规范》和《洮北分局户籍窗口“五严禁、五必须”的通知》，详细规定户籍窗口服务建设标准、工作制度、行为规范等相关内容。进一步强化民警在办理业务时的时限，严格执行收费项目和收费标准，严肃票据

管理和使用规定。严格落实警务公开制度，主动接受群众监督和评议。进一步完善首接责任制度和一次性告知制度。群众办理有关审批事项时，民警必须按规定一次性告知群众所需办理事项的依据、时限、程序和所需的全部材料以及不予办理的理由。零距离为群众办理业务时，严格规范和使用“请坐、谢谢、对不起、请原谅、请稍候”等服务文明用语；严禁使用“现在没时间、有话快说、不归我管，我不清楚”等10句服务忌语。

表承诺，践宗旨，从具体实事做起

为方便百姓办理业务，该局在户政大厅专门设立咨询台，并安排一名民警负责引导和答疑。在大厅内设立填表区写字台，并备用胶水、纸笔；等候区设置饮水机、一次性水杯、报纸杂志等。初步统计，上半年该局各窗口单位预约和延时服务近1200小时，利用双休日或节假日自带照像设备深入学校、部队、工厂等地，上门服务二代证5000余个。到家中为老、弱、病、残等群体办证300多个，免费为无户口人员补落户口600余件。

该局基层派出所也践行了多种新的服务便民举措。3月27日，该局岭下派出所积极协调洮北区残联深入岭下镇上门办理残疾证。从根本上解决了残疾人

要走100多里、需要一周才能办完的事。据统计，当天办理新证76个、补证22个，免费发放轮椅、手杖等55件。3月30日，海明派出所开展“献爱心、送温暖”为民实践活动，组织全体民警到辖区敬老院做“孝心儿子”，帮助老人理发、按摩。民警还到驻地孤儿院当天爱心爸爸，为孩子送去玩具、给孩子洗脸洗脚、讲故事等。

纳谏言，促整改，让群众满意为止

工作好不好，群众最有发言权。他们结合工作实际，整顿“四风”。从局领导到广大基层民警全员深入各街道社区及企事业单位开门纳谏，重点征求百姓对公安民警的意见和建议。洮北分局班子成员分别到全区重点企业事业单位以座谈会的形式认真征求意见，仔细听取和采纳各阶层对公安机关的新要求和新期待，以务实行动帮助解决实际困难。针对征集的22个治安和户籍方面的问题，逐一落实了整改措施，并规定了整改时限。各城乡派出所也纷纷到所属乡镇、街道开门纳谏，共同探讨解决关乎百姓的热点和难点问题。上半年，该局共征集来自社会各阶层的合理化意见和建议2000余条，已落实整改1500多条。通过意见反馈，群众满意率达95%以上。

小小服务窗 奏响大乐章

——洮南市公安局出入境管理大队助力地方经济发展

●赵毅

洮南市公安局出入境管理大队始终坚持把服务洮南经济发展作为公安工作第一要务，在认真做好日常受理、审核工作的同时，紧紧围绕“转作风、送服务、解难题、促发展”的工作目标，积极采取四项服务措施，竭力为企业振兴和洮南经济迅猛发展营造良好的出入境环境。

寻找服务点，搭建沟通新平台

该局出入境管理大队经常深入到中国移动洮南分公司、“敖东”药业等企业，采取座谈、问卷调查、发放业务宣传单等形式，向企业职工宣传新颁布的出入境管理法律法规及一系列便民利民措施，现场解答对办理出入境证件的各类咨询，及时为企业提供出入境方面的法律援助，主动征求他们对出入境管理和服务的意见和建议，积极搭建警企联系沟通平台。

吉林“敖东”洮南药业股份有限公司总经理柳祥、副总经理刘培荣均来自吉林省敦化市，出国、出境商务活动频繁，回乡办证十分不便。省内异地办证开通后，民警主动登门走访“敖东”药业，向其宣传和讲解异地办理出入境证件的相关规定及申请手续，并承诺：只要手续齐全，公安机关将24小时为您办证。柳祥十分高兴地说：“我们近期将赴香港参加会议，我的通行证过期了要重新办理，而刘培荣的通行证也需要签证，我们正愁是否要专程赶回敦化办理通行证，你们来的太及时了！”

擦亮服务窗，树立公安新形象

该局出入境管理大队十分注意强化日常养成教育，坚持从细节出发，制定严格的规章制度，从着装仪容、举止礼节、服务态度、办事效率等方面规范民

警们的一言一行。要求窗口民警在日常受理工作中做到来有迎声、问有答声、走有送声，努力营造温馨和谐的氛围，进一步树立公安机关公信力和窗口服务新形象。

8月22日16时许，洮南某旅游团20余人蜂拥来到出入境办证大厅办理港澳通行证。仅20平米的办证大厅顿时拥挤不堪。为了维护正常的受理秩序，尽量缩短群众等候时间，出入境管理大队全体民警在热情接待的同时立即兵分4岗，各司其责迅速开展受理工作。当办理完最后一位群众申请手续时，已经是晚上6点多。

两个多小时的受理工作紧张、高效、有序、和谐，民警热情周到的服务给办证群众留下了深刻的印象，民警们不顾辛劳延时为群众办证，更是令大家感动不已。

拓宽服务面，开辟办证新通道

为确保服务经济发展环境更加优化，渠道更加通畅，洮南市公安局出入境管理大队积极拓展服务经济发展新路径：增设了一个应急受理窗口，在遇到办证高峰时，专门受理企业员工因公出入境证件申请，同时对因工作繁忙或紧急商务活动办理出入境证件的企业员工提供非工作时间预约、延时、特事特办、急事急办等服务，为企业开启办证绿色通道。

4月15日上午9时，吉林“天合”风电设备公司副总经理马伟匆匆来到出入境接待大厅，要求其办赴港澳通行证签证申请。马伟刚刚接到通知，近日将赴香港参加吉林省政府组织的企业约谈会议，今天就得拿到签证完的通行证。当时正值每日办证高峰时段，办理各类出入境证件的群众较多。为了不耽

与经济建设同台共唱

——镇赉县公安局服务经济社会发展工作纪实

●成治国

年初以来，镇赉县公安局全体民警发扬不怕艰险、连续作战精神，恪尽职守、顽强拼搏，妥善化解各种矛盾纠纷，严厉打击违法犯罪活动，有效维护了镇赉社会和谐稳定，促进了社会经济的发展。

抓严打，为经济建设清除障碍

经济社会的健康发展，离不开和谐稳定的社会治安环境。2014年，镇赉县公安局针对企业、群众反映最强烈、最关心的违法犯罪和治安顽症问题，开展了集中整治，狠狠地打击了各类违法犯罪分子的嚣张气焰，优化了全县经济社会发展环境。

7月23日凌晨1点30分左右，镇赉县公安局接到五棵山镇村民金某报案称：凌晨1点多，一蒙面男子闯入自家经营的食品商店，用尖刀威逼，并用绳子把自己捆绑起来，抢走几百元现金、两部手机还有店内的几十条高档香烟，总价值4000余元。

接警后，警方立即赶赴案发现场开展侦查工作。调查走访时，侦查员获得一条重要线索：一个月前有一外来打工男子李某到金某的食品商店内购买食品并且借走30元钱，金某多次打电话催要，但李某一直躲避拒不还帐，并与金某发生了一些口角。随后，侦查员开始对李某展开调查。经过系列走访、调查得知，李某已经离开镇赉县，并在白城市、洮南市出现。侦查员们循迹追踪，最终将犯罪嫌疑人李某在洮南市抓获。后经审讯，李某对犯罪事实供认不讳。金某的损失顺利追回。

抓窗口，为经济建设添砖加瓦

2014年以来，镇赉县公安局结合开展党的群众路线教育实践活动，在全体窗口民警中开展创先争优活动，力争在窗口服务水平、服务规范、服务满意等方面再上新台阶。

“仅7月11日一天，镇赉县公安局出入境接待大厅接待办理护照、往来港澳通行证等申请人数45人次，这在一个人口不足30万的小县城已经创造了

记录。”在采访中，镇赉县公安局的相关负责人告诉记者，随着经济社会的发展，镇赉县公安局出入境管理大队服务窗口办证量越来越多。据统计，今年1至8月，镇赉县公安局就受理各类出入境证件1000余份。

为应对办证高峰，镇赉县公安局重新改建了办证大厅，增加了服务窗口，设置了等候座椅和便民服务平台，并对有关自助电子设备进行升级，在窗口前指派专人指导群众进行填表操作，周六、周日还有专职负责人带头加班加点传送、接收数据，保证办事群众又好又快地完成相关证照。宽敞明亮的环境，热情周到的服务，无不让人前来办事的群众感到温馨。

抓服务，为经济建设保驾护航

8月7日上午11时许，镇赉县公安局交警大队莫莫格中队民警在镇嘎公路例行路检路查。当巡逻到莫莫格自然保护区路段时，发现路边停放一辆装着抽水泵、水管、电机等物资的大货车，司机正在车下忙活。上前询问得知，该车的传动轴坏了，而车上的抗旱物资得赶紧运送到镇赉东部几个旱情严重的乡镇。中队长谷春利让其他民警留下看护车辆，自己驾警车带上大货车司机跑到县城的汽车配件门市部，买回一根传动轴，然后和司机一起钻到车下进行修理安装，经过10多分钟的修理，两人终于将传动轴安装好，大货车立即启动，驶向远方……

2014年7月末以来，我省西部多个县持续干旱，镇赉属重灾区，全县上下开展轰轰烈烈的抗旱工作。为此，镇赉县公安局交警大队派出民警昼夜巡逻，为所有参与抗旱的车辆开绿灯，对有交通违法行为的运送抗旱物资车辆消除安全隐患、批评教育后放行，用警车为运送抗旱物资车开道，护送车辆顺利到达重点干旱区，为抗旱夺丰收贡献一份力量。

抓防控，为经济建设鸣锣开道

2014年，镇赉县公安局在县委、县政府的大力支持下，继续加强治安防范体系建设，各辖区派出所

生态新区是我市拉动经济发展，推动新型城镇化的重要着力点，白城市公安局工业园区分局积极贯彻落实上级部署，主动作为，大力护航新区建设。

主动上门，做好服务企业的工

立足企业的实际需求，园区分局不断拓宽服务渠道，创新服务举措，提升服务质量，领导班子超前谋划，密切同企业的联系。从2013年12月就已经与白城碧桂园房地产开发有限公司项目建设的安全保卫部门建立联防工作机制，在涉及公安审批、暂住证办理等环节，园区分局通过预约服务缩短办理时限，上门服务提高办理效率，涉及市公安局其他部门的，园区分局派专职民警主动协助沟通，实实在在地为企业办实事、做好事、解难事。

加强巡逻防控，减少企业的发案风险

白城碧桂园房地产开发有限公司目前正在全力开展项目建设，大规模的房地产开发项目实行24小时不间断施工。为了加强工地治安防控，确保项目正常有序进行，园区分局在项目工地增设了警务室，专门配置一台警车，由6名民警“三班倒”，24小时进行巡逻，全天候运转，严防不法分子借机生事。同时，园区分局还指导企业加强内部安全防范工作，对工人身份认真核实，严防违法犯罪分子混入工地进行犯罪，给企业造成损失。

依法打击犯罪，保障企业的施工进度

在加大防范力度的同时，规范办案流程，对于侵害企业案件的办理，快办严办，最大限度维护企业权益。对于企业内部治安纠纷，在依法查处的基础上充分尊重企业意见，最大限度地促进企业和谐。园区分局要求凡是涉企案件，必须扁平化处理，第一时间报告上级机关，严防个别民警借机“吃、拿、卡、要”，维护白城市公安机关为民服务，风清气正的形象。

误马伟行程，大队长陶德志在与白城市公安局出入境管理局协调签证加急事宜的同时，立即开启应急受理窗口，用最短的时间为马伟办理完了所有签证手续，详细告知白城市公安局出入境管理处具体位置、办公楼层及办理业务民警姓名，并给马伟及司机各发了一张出入境管理大队“警企联系卡”，以便他们有需要时及时联系。马伟深受感动，连连称谢。

8月13日上午临近下班时间，吉林“特恩斯”制衣有限公司两位高层管理人员匆匆来到出入境接待大厅，申请办理加急港澳通行证。受理民警在询问中了解到该公司刚刚接到香港总公司的高管会议通知，二人须在15日前拿到港澳通行证。大队长陶德志了解情况后，立即与受理民警们一道延时为他俩办理了港澳通行证所有加急申请手续。

构建服务链，营造涉外新环境

随着洮南市对外经济业务的交流与合作规模的不断扩大，企业聘请的外籍人员逐渐增多。洮南市公安局出入境管理大队坚持管理和服务并重，定期走访涉外单位和外籍人员，向他们宣传和讲解外国人办证须知，在华应遵守的中国相关法律法规以及用人单位应承担对外籍人员的管理责任和义务；认真听取他们对公安出入境管理工作的意见和建议；发放专门针对外籍人员制作的中英文结合的《警民联系卡》，为外商排忧解难；在外商居留许可有效期满前15日，电话提醒他们按期离境或及时办理相关延期手续，避免因证件过期造成非法居留等问题，努力为企业发展营造良好的涉外环境。

7月18日上午，在洮南“金塔”集团工作的韩国技术员徐荣彻(中文名)又一次坐上了洮南市公安局出入境管理大队的警车，前往白城市公安局出入境管理局办理居留延期手续。尽管徐先生的汉语并不流利，但他和民警的交流却十分融洽、和谐，笑容一直挂在彼此的脸上。徐先生来金塔集团已近3年，在这里工作，生活得非常愉快。每次徐先生的居留许可有效期满前15日，民警都会电话提醒准备相关材料，亲自陪同办理居留延期手续。在徐先生心中，民警就是他在中国的向导和朋友，他逢人便讲：“中国警察，很棒！”

民警深入辖区，走村串户，通过发放宣传单和现场讲解的方式，让广大群众和商户了解安装技防设施的好处，拿出身边技防设施破案实例，让群众们印象深刻，积极主动地安装科技设施，极大地减少了辖区内的发案率。

“农机补贴是直接补贴资金汇入购机农户账户中的，这个过程不需购机农户做任何有关资金流转的事项。农机补贴绝不允许所谓的代办或集体办理，如果有人发短信、打电话要求购机者提供个人账户信息、付款、转账等，切记不可轻信，一定要向当地农机、政府等部门进行核实，同时可向公安机关报案……”今年以来，在镇赉的乡村街道上，农户会经常遇到民警在路途中发放宣传单，并讲解相关法律法规。

随着国家农机补贴力度的不断加大，补贴金额的不提高，各类针对农机补贴领域的犯罪层出不穷。镇赉县公安局经侦大队与农业机械管理部门密切配合，开展广泛宣传，积极主动防范农机补贴领域内诈骗犯罪行为的发生。他们制作宣传单1000余份，走访大型农机销售网点12家，明确告诉农民群众防范诈骗犯罪的方法。截至目前，镇赉县没有任何涉及农机补贴诈骗案件发生。

抓共建，为经济建设互动双赢

吉林油田英台采油厂坐落在镇赉县公安局大屯派出所的辖区内。面对辖区企业重点部位多、案件诱发因素多、服务需求量多的复杂形势，大屯派出所制定出台具体可行的工作措施，全力优化服务软环境，为辖区的企业保驾护航。积极开展“警企共建”活动，他们在辖区大型企业内设置警务室，实行警务公开制度，加强了与企业的沟通和交流，所领导也经常对企业进行走访，同时邀请企业领导人担当派出所的警风警纪监督员，监督民警在日常工作是否有破坏建设软环境的不良作为。英台采油厂人员多，流动大，作息时间参差不齐。大屯派出所户籍管理对英台采油厂职工大开绿灯，办户口随时随到，加班加点，预约上门服务，受到企业职工的欢迎。

2014年新年伊始，大屯镇英台采油厂家属楼连续发生被盗窃案，一时间采油厂职工人心惶惶。大屯派出所所长杨玉春迅速将案情向局领导作了汇报，并组织派出所民警成立专案组，亲自带领民警和油田护卫队队员开展蹲坑守候和线索摸排，直到2014年正月十六晚，一男子再次爬楼行窃时被杨玉春带领民警抓个正着。

实实在在为企业办实事

市公安局工业园区分局护航新区建设

●陈明扬



市公安局行政审批办公室民警深入企业开展“下基层、送便利”活动。李秀峰摄



市公安局洮北分局民警到通讯企业指导安全防范工作。李秀峰摄



镇赉县公安局民警在辖区加油站征求企业意见和建议。张新林摄