

树立新风尚 传播正能量

——洮南市公安局全力转变服务作风

●李晓平 郎志野 董雨寒

为树立新风尚,提供优质服务,洮南市公安局决定“从零开始”,查找解决“四风”和不落实问题,辖区群众的安全感和满意度不断提升。

查改问题 树立新风

广泛开展精神文明创建活动,该局党委首先在观念上“清零”,通过群众提、自己找、集体议等方式,征求群众意见建议,找出存在的问题与差距。

网上网下警民互动,征求群众意见。在公安网上设教育实践活动专栏,将活动方案、学习资料、活动简报、教育影片、学习体会全部挂网,供民警学习。在公安网上建立“布谷鸟”QQ群,在手机上建立“蓝色使命”微信群,在互联网上建立“洮南公安”微博,互相沟通学习。民警们深入到群众中开展大走访,组织百警进千家、政法干警包村等活动,广泛收集民意。共收集治安管理、交通管理、窗口服务意见建议50条。

领导率先垂范,深入查摆、整改问题。该局党委始终把群众满意为标准,以群众意见建议为导向,广泛听取意见建议,领导班子查摆出“四风”、关系群众切身利益等6个方面13个问题,并制定了整改措施,全部进行列单销号。截至目前,查摆出的问题已全部进行销号,整改完成率达100%。

万念归一 从零做起

根据查摆出的问题,该局逐项落实,推出四项便民举措,针对不同服务对象,在细节上贴近群众、拉近距离。

一把椅子解民怨。针对群众提出的办证窗口服务设施不齐,要求改善窗口环境,增加等候区的意见,该局对原有服务窗口重新改造,进一步细化了窗口服务流程,规范了民警服务用语,在接待大厅设置等候区、加设长凳、饮水机、报刊架等,改善了窗口服务环境,为群众办理业务提供方便。

一个评价解民意。为了更直接了解办事群众对公安局窗

口单位服务的满意度,3月起,该局窗口单位正式开通服务评价业务,办事群众可实时对窗口民警的服务态度、工作效率、业务能力等方面进行评价。将窗口服务置于群众的监督之下,有力地促进了“人民满意窗口创建活动”的深入开展以及窗口管理和服务的进一步改进加强。

一张表格合民情。为了方便群众,增加群众满意度,出入境管理大队4月1日正式启用“三表合一”工作。“三表合一”即将普通护照、往来港澳通行证和签注、往来台湾通行证和签注三类出入境证件的申请表简化合并为《中国公民出入境证件申请表》,并对填表方式、填写要求、受理系统、档案保存等进行了调整优化。通过“三表合一”,不但简化了工作流程,更方便了办理业务的群众,收到了良好效果。

一个扫描促沟通。为更好的通过网络服务群众,加强警民沟通,城乡派出所推出了“微信二维码”扫描户籍微信平台业务,在网上公布办事流程,用手机一扫就立即加入民警微信,在网上像网友一样咨询业务,建立了长期联系,征求群众

的意见建议,发布一些社会热点新闻、治安防范措施、办理牌照常识等方面的内容,使群众提高治安防范常识的同时,进一步方便了办事群众和加强了警民沟通。

取其精华 去其糟粕

观念清零,不是对过去的做法全盘否定,而是去其糟粕,取其精华。对照问题清单,洮南市公安局梳理出涉及群众切身利益的危害犯罪高发、黄赌毒及反映强烈的道路交通秩序问题突出等三个方面问题,制定了工作方案。截至目前,全年共受理各类侵权案件866起,打处“两抢一盗”嫌疑人31人。查处涉黄赌毒案件52起,抓获嫌疑人108人。查处交通违法行为16655人次,缓解了交通拥堵现象,有效预防和减少了交通事故。

针对群众反映农村视频监控少、案件高发、破案偏低的实际,洮南市公安局还进行了实地踏查选点,制定实施方案,科学布局农村视频监控系统,在18个乡镇筹建视频监控点位400个。目前,已完成了18个乡镇监控点位的线路铺设、立杆、挂箱、引电等工作。加大巡逻防控力度。洮南市公安局除了加大巡逻防控工作力度,还组建了武装巡逻小分队,市区在原有17组巡逻防控力量的基础上,每天又增加2组12警,以市区广昌路为界,南北各一组对党政首脑机关、火车站、汽车站等重点部位和人群聚集区域进行24小时武装巡逻,农村派出所坚持民警每周必进村,联防队员每日必进屯,重点加强乡镇主要街道、村屯和重点部位的巡逻防控,做到了既见警灯又见警察,加强对可疑人员、物品、车辆的盘查力度,先后3次针对参训民警年龄结构、路线、巡逻方式等进行了调整,改造了3辆特警车,购买了防暴枪、转轮手枪等装备,经请示市委、市政府同意,招录了24名退役士兵补充反恐力量。同时,还开展了业务警种培训、反恐实战培训和模拟反恐演练,全面提高社会面控制能力。

开展教育实践活动中,该局全体民警主动到全市各个社区、相关企业、包保村屯,面向各层面群众广泛征求了意见建议,并制定了详细的工作方案。

开设急用居民身份证绿色通道。对参加中、高考、农民工返乡等急需办理居民身份证的,办理时限缩短至15个工作日。对群众到公安局户籍窗口申办“临时身份证”的,经确认后,当日内为其办理临时身份证。

推出公安交通管理互联网、微信自助服务。自今年3月起,大安市公安局交管大队通过互联网服务平台,提供机动车和驾驶人信息查询或变更、补换领机动车牌证、机动车选号等自助办理服务。开展文明交通宣传,提供路况资讯、办事指南、交通违法查询等便民信息服务,减少群众往返次数和排队等待时间。

积极维护企业经营安全。坚持“亲企、帮企、安全、便企”工作理念,积极开展警企协作,根据工作需要与企业建立“警务联络”制度,开通警企联络方式和服务平台,及时为企业提供法律咨询、安全预警、风险防控等指导服务。加大警务公开力度。该局所有执法服务窗口,全面落实首问首办责任制,一次性告知制度,依法公开执法依据、申请条件、办理程序、收费标准、办结期限、咨询电话、便民举措等信息,在网上公布了该局警务督察部门24小时投诉举报电话,主动接受群众对执法服务工作的监督评议。

改进作风 加强服务

——大安市公安局开辟便民通道

●朱德林

大安市公安局在教育实践活动中,充分发挥战斗堡垒作用,组织全体民警进一步改进工作作风,加强执法服务,更好地顺应群众期待和经济社会发展的需求,推出了系列服务群众和经济社会发展的措施,取得了良好的社会效果,受到了辖区群众的赞誉。

围绕突出问题,开展专项整治。教育实践活动期间,全局民警深入社会各阶层征求意见和建议,并及时将征求到的意见建议进行梳理归纳。

针对存在的问题,全局开展了打击侵犯犯罪、“扫黄铲赌禁毒”和交通秩序管理3个专项行动。打击侵犯犯罪行动期间,打掉侵犯犯罪团伙2个,破获系列盗窃、诈骗等系列犯罪案件90起,抓获网上逃犯41人,命案逃犯2人。“扫黄铲赌禁毒”专项行动中,打掉一介绍、容留妇女卖淫犯罪团伙,刑拘3名犯罪嫌疑人;治安处罚卖淫嫖娼违法行为10人;破获了一起公安部督特大种植、贩卖毒品大麻案件,抓获团伙犯罪嫌疑人19人,收缴大麻700余公斤;查处赌博人员47人。开展交

通秩序管理专项行动中,查处各类交通违法行为500余起,有效净化了社会治安空间,震慑了各类交通违法行为。

简化行政审批,方便群众办事。简化行政审批程序方便群众办事,是解决群众反映行政审批繁琐、办事效率低下的主要问题之一。全局通过优化环境措施,破解了制约发展的“软环境”问题,提高行政效能,方便群众办事。

提高消防行政审批效率,缩短了消防设计审核、消防验收和备案抽查项目的审批办理时限,缩短了规定的办理工作日。推行旅馆业住宿登记便民措施。在辖区内推进各旅馆与辖区派出所建立互联网QQ视频系统,对未随身携带有效证件需要住宿的人员,由旅馆前台通过QQ视频系统,将需入住人员姓名、身份证号、头像传输到辖区派出所,由派出所值班民警通过公安网对入住人员身份进行核实,确认后及时反馈相应旅馆办理登记入住。

创新工作思路,提高服务效率。在深入

走好群众路线 打造文明窗口

——通榆县公安局创新窗口服务

●宫庆鑫 胡海学

为推进公安机关文明窗口建设,创新便民利民举措,打造规范化、透明化、制度化、高效化公安窗口服务工作,通榆县公安局加大从严治警和依法治警力度,通过开展群众路线教育实践活动,提高办事效率。

“三个强化”开展文明窗口创建活动

强化组织领导。县局成立了由局长、政委任组长的领导小组;各窗口单位建立了“一把手”挂帅、班子成员分线负责的领导体系;主要领导亲自抓,分管领导具体抓,把工作任务分解到位。

强化责任落实。召开党委会进行专题研究,先后出台《关于加强窗口单位建设工作意见》、《便民服务八项承诺》、《窗口单位公众评价系统管理应用考核办法》等12部规范性文件,逐级落实领导责任,各窗口单位主要领导是文明窗口创建活动的第一责任人,分管领导和部门领导为直接责任人,公开征求办事群众意见,对征求到的意见和建议严格落实整改时限和包保领导及直接责任人,对征求到的问题和意见建议跟踪督办,一抓到底。

强化督导检查。领导小组办公室和督察部门加强对活动的督导检查,重点是加大暗访力度,检查工作落实情况,查改安全方面存在的问题。

“五个坚持”完善便民利民措施

窗口单位对工作中存在的问题进行自纠自查,通过现场征求意见、发征求意见函等办法,不怕揭短亮丑,征求办事群众意见和建议,共征求到意见和建议5类325件,并逐一进行研究整改。

坚持发现问题即知即改。以提高服务质量、改善服务态度、提高办事效率为目标,紧紧抓住接触面广、涉及人数多,群众意见较为集中的治安热点、难点问题,实行刑事案件跟踪督办制度和治安案件显示制度,从立案、破案、采取强制措施到提出起诉一律由局领导全程督办,做到快出警、快立案、快侦查、快破案、快缉捕、快处理。

坚持警务公开。公开办事程序。各派出所都设立警示牌、留言牌、公开栏、宣传栏,统一印制便民服务手册,公开办事程序及户籍手续,昼夜为群众服务。严格按标准收费。按照收费项目和收费标准收费。把文明用语、忌用语打印成册,民警人手一份,使每名民警说话文明,举止得体。定期向群众报告工作。

坚持群众评议,全程督导。采取三种方式全面开展群众评议。评价服务态度,服务质量让群众满意。在基层单位窗口统一安装服务质量评价仪,供服务对象进行“一事一评”。每天对满意度评价仪使用及评价情况进行督查,及时把评价结果进行公布并排序。评价工作流程,办事效率让群众满意。制定了《通榆县公安局服务对象调查表》,采取当场反馈、电话回访等方式收集办事群众的意见和建议,由纪委负责,每周根据实际进行汇总,对统计结果进行分析,制定出相应的整改措施并具体运用到实际工作中。评价投诉办理,解决问题让群众满意。在各基层单位设立投诉受理窗口,向社会公布两部受理投诉专线电话。对涉及投诉的问题登记入册,及时开展调查,解决反映的问题,

严格责任追究。按照《通榆县公安局信息回复暂行办法》,及时将办理情况向群众进行回复,请群众为投诉办理过程和结果进行评价,切实做到解决问题让群众满意。

坚持“一次办、立即办、全天办、公开办”的快捷服务。限时办结各类手续。对合理、正当的落户、迁移、登记、居民身份证等事宜,手续齐全的当场办理,一时难以办结的,要在期限内予以办理;各级窗口单位加强服务工作,做到每天有专人接待,对群众信访反映的问题,做到件件有结果,事事有答复。

坚持开展全程服务。对批准、办结、退回的各种手续、证件,由民警送到群众家中或上门服务,不让群众跑第二趟;对烈军属、孤寡、残疾等有特殊困难的农户定期走访,帮助解决困难。

“五个窗口”打造文明高效便捷服务

打造户籍窗口。为各派出所添置沙发、饮水机等设施,设置群众办事指南、群众意见箱、群众留言簿和警务公示栏,为群众提供舒心的办事环境;深入推行“预约、延时、留言、代办、送证”等服务方式,把为民服务贯穿到民警的日常工作中;进一步简化办事手续,对符合条件、资料齐备的户口申请,由户籍窗口给予一次性办理;对需要签字审批的项目申请,每天由所领导负责接待审核,尽量为群众办事提供便利。

打造接处警窗口。严格落实领导带班制度,每次处警确保两人或两人以上。严格接警值班纪律,对随时受理、发现的接处警情况第一时间通知接处警民警及时处置,并及时录入到执法基础台账电子化管理系统中,保证每一一起接处警情况有据可查。严格规范各部门对接处警流程的管理,严格按绩效考核办法予以处理。聘请辖区群众担当义务监督员,对民警警容风纪、出警速度以及服务态度进行监督。

打造打防窗口。强化快速出警,对发生的现行案件民警以最快速度赶到现场,获取证据,抓获犯罪嫌疑人。突出打击重点,各部门结合辖区实际发案特点,组织警力开展集中清查、蹲点守候、巡逻捕现等行动。加强安全防范,针对辖区重点目标和人员密集区,每天安排民警及巡逻队员在重点时段巡逻,对可疑人员、车辆及时盘查。

打造社区窗口。对社区民警到社区工作的时间、目标作出明确要求及考核规定,进一步加强警民交流。广征意见,通过召开辖区人大代表、政协委员座谈会和社区民警向群众报告工作会等形式,广泛征求群众的意见和建议,及时整改社区工作中存在的问题。多办好事,通过开展爱民帮扶活动,让民警深怀爱民之心,主动关心群众疾苦,为社区群众做好事、解难事。

打造出入境窗口。出入境管理大队深入开展“讲文明、树新风”主题志愿服务,在办证窗口积极开展法律知识宣讲,为出国务工人员提供法律援助和法律服务。积极开展便民利民服务,为群众提供便民服务和延伸服务,将出入境办证相关的法律、法规、办证流程编成册在社区进行发放,并公布咨询电话、举报电话、公开办证服务承诺。

年初以来,通榆县公安局实现了零投诉,同时收到表扬信和表扬电话100余封,得到了党委政府、上级公安机关和人民群众的认可。



洮南市公安局交警大队民警为群众讲解交通安全知识。

洮轩摄



通榆县公安局民警向群众普及辨别药品真伪常识。

胡海学摄



大安市公安局交警大队民警深入田间宣传交通安全知识。

安轩摄