

# 晚上也能办业务 居民点赞派出所“延时服务”

## 石家庄正定南楼派出所为方便居民办业务创新工作方式方法



正定县公安局南楼派出所设立便民服务大厅,推出“延时服务”加“一警多能”新举措,民调入所、主动调解促和谐……一个多月来,南楼派出所民辅警,上演了一个个便民利民的暖心故事。

□文/图 本报首席记者 刘琛敏 实习生 王奕博



■民警将办好的临时身份证送到王先生手中。



■民警调解居民间矛盾纠纷。



■便民服务大厅专设等候区。

### 一个窗口可办多项业务

南楼派出所位于石家庄市正定县西北部,辖区面积84.44 平方千米,共有 22 个行政村 5.8 万余人,是正定县管辖面积最大的派出所。

1 月 22 日,记者走进正定县公安局南楼派出所的便民服务大厅发现,在休闲等候区,沙发、茶几、饮水机、电视、花卉盆景等一应俱全。大厅内还开设了“反诈角”:反诈宣传明白纸、远离非法集资手册等宣传资料整齐地摆放着,电视里不间断播放着反诈宣传视频。

“我主要来问一下,迁户口需要带哪些资料?”在大厅内的“所长工位”旁,同村居民李先生正在询问南楼派出所所长谢飞。在得到详细的回答后,李先生深有感触地对记者说:“以前,户籍窗口紧靠着派出所的大门,办公地点面积小,办理业务的居民要多的话,还得在两侧排队,院里也没法停车,遇上雨雪天气,就得‘打道回府’。现在,院里不仅能停车了,还新设了大厅,有了休息等候区,办理业务时既暖心又舒心。”

谢飞介绍说,为进一步提高便民利民服务举措,2023 年 10 月 1 日起,该所开始升级改造并于 2023 年 12 月 1 日正式投入使用。他们以实现“零距离”服务为目标,建设开放性便民服务大厅,将办理无违法犯罪记录、个人政审、户籍相关业务整合到一个窗口,实现“开放式”办公,让居民一个窗口一次性办结多项业务。为及时了解居民意见诉求,大厅还设置了“所长工位”,实现所长与居民的面对面沟通,及时帮助并解决居民的实际困难。

### “延时服务”到 21 时

为解决辖区居民“工作时间无暇办,休息时间无处办”的实际困难,南楼派出所推出了“延时服务”加“一警多能”新举措,做到居民业务办不完不下班、解释不到位不下班,

切实做到“增时不减质”,最大限度为居民提供便利。

1 月 17 日 20 时许,许香村 30 多岁的王先生打算乘坐当日 22 时的飞机前往浙江省打工。可是,他出门一掏兜发现,身份证丢了。焦急的他赶紧拨打了南楼派出所值班电话:“我身份证丢了,着急赶飞机去南方打工,需要先办个临时身份证,现在这个点儿还能办吗?”“放心,能办!你先告诉我你的详细信息。”值班民警王义迅速核实了王先生的身份信息。10 分钟后,王先生匆匆地来到了派出所领取了临时身份证。看到时间紧迫,为了不耽误王先生乘机,王义决定开车将王先生送到石家庄正定国际机场 T2 航站楼。

“真是太感谢了!真没想到,都这个点儿了,你们还能办业务,又把我送到了机场,解决了我坐飞机去南方打工的大事。‘延时服务’真是太好啦!这是一点儿油钱,你一定要收下。”20 时 35 分许,在 T2 航站楼前,王先生从兜里掏出 100 元现金递给王义。王义婉言谢绝道:“提供延时服务,方便居民是应该的,这就是我们的本职工作。”

“办理户籍业务的民警上班时间一般是周一到周六,当日 17 时 30 分许就下班了。”谢飞说,为了最大程度地为居民提供便利,户籍民警对值班民警进行了业务培训,户籍民警下班后,值班民警也可办理身份证、户口本的申请、核对及补办等业务,并延时到当日 21 时许。对于需要逐级审批的复杂业务,居民在向值班民警提供齐全有关资料后,第二天户籍民警一上班就能办理。办理完毕后,民警会通知居民或者直接将证件、资料等送上门,尽量让居民少跑路。

“居民眼中,不分警种。所以,我们就采取了‘一警多能’举措。”谢飞说。

### 邀请调解员调解纠纷

南楼派出所辖区没有商业、餐饮、娱乐等大型场所,

居民绝大多数以耕地为主,发生的主要矛盾纠纷集中在邻里之间。

2023 年 12 月 14 日 18 时许,陈家疃村的金某乙图省事,直接将自家房顶的雪,扫到了住在后面的金某甲家大门前的小巷中。见状,正在扫雪的金某甲急了,直接来到了金某乙家理论。

“有你这么扫雪的吗?快扫到我家门口了!”

“小巷也是你家的?”

……

金某乙和金某甲由此争辩了起来,进而发生了口角。很快,双方的火气越来越大还发生了推搡。于是,金某乙报了警,民警迅速赶到现场了解情况。按照双方意愿,民警让双方先到医院检查,再做调解工作。

2023 年 12 月 16 日,民警了解到双方身体无碍后,邀请南楼乡乡调负责人靳文喜入所,一起调解这起矛盾纠纷。就这样,经过民警及靳文喜法情结合式规劝,二人握手言和,互相道歉,互不追究对方责任。

“我们共邀请了南楼乡 3 名较有威望及经验的调解员入所。这样,可以发挥各自优势,也能相互借鉴交流学习,更好地开展调解工作。”谢飞说,为了避免二次报警,他们对待非警务类纠纷,也会积极联系有关部门进行协调。

民生无小事,百姓大如天。为了及时消除矛盾纠纷,民辅警还常常关注着微信工作群里居民反映的一些问题。对于言辞激烈,反映较为集中的问题,他们会和乡镇及村委会及时对接反馈,并迅速找到当事人协调解决。

“出警时,我们也会遇到不归我们管的事。对于这些事,我们在做好有关记录后,不会一走了之,会协助报警人寻找相关部门或对接人,全力将矛盾化解在基层。”王义说,作为派出所的一员,他和同事们将继续深化派出所主防理念,全力调解居民矛盾纠纷促进和谐,倾力服务辖区居民。