

# 开展“扫码评警” 设立“大堂警官”

## 高新区公安分局开展“满意警务”暖民心



■高新区公安分局民警为同学们发放反诈安全知识宣传册。(警方供图)

□本报首席记者 刘琛敏

预判排查各类风险隐患,解决群众急难愁盼问题……近期,石家庄市公安局高新区分局以提升群众安全感和满意度为目标,深化警务机制改革,深入开展“满意警务”活动,用心倾听诉求、用心消除困难、用心解决问题,促进了执法公信力和服务群众水平的全面提升。

### 察民意 解决群众“烦心事”

“我们会及时汇总所有的警情数据,这样,我们在摸准群众的急难愁盼问题的基础上,可以更有针对性地解决他们的问题。”6月10日,高新区公安分局值班民警向记者介绍。

作为民意信息的开闸合流平台,“满意警务”机制全方位整合110警情、12345热线、公安局长信箱、网络监督等渠道的社情民意,由值班人员作为“中枢”统筹跟进警情处置后的跟踪问效,确保民生社情诉求能在第一时间预警、第一时间响应、第一时间办理、第一时间反馈。

完成警情汇总后,值班人员发挥“专业+机制+大数据”优势,将收集到的社情民意进行数据“碰撞”,预判一段时间、一片区域内的各类风险隐患苗头,“哪里有问题就将警力投放到哪里。”“哪种问题严重就重点解决哪种问题。”最大限度将风险隐患化解在萌芽阶段。

“他们怎么这么早就开始跳广场舞?我孩子今年要高考!”今年5月底,市民张女士拨打110反映称,某小区每天早晨的广场舞音乐震耳欲聋,严重影响她和孩子的生活。值班民警了解情况后,经分析发现,最近噪音类投诉较多,就立即汇总相关警情数据,转接到各派出所进行督办。最终,在社区民警的协调下,各社区广场舞队伍基本都转移到了附近街口的公园内进行。

平台整理各类民生诉求,分门别类区分执勤执法、业务咨询、意见建议、线索举报、投诉监督以及其他社会求助等6大类20余项,实时监督解决过程。该活动开展以来,各类警情线索办结率显著提升。今年第一季度,该分局接报刑事治安警情同比大幅下降,社会治安大局持续稳定。

### 暖民心 解决群众“操心事”

今年4月,高新区公安分局收到了一条服务差

评。一位市民对户籍窗口以资料不全为由拒绝为其办理业务表示不满。当日,值班民警对相关办理过程进行了全面复盘,责令户籍民警致电为其业务办理提供明确指引,确保群众“少跑一趟”。“问题已经解决,真没想到,解决问题这么快!”第二天,这位市民就留言点赞。

“满意警务”机制以数据研判为核心推动源头治理,在接处警及窗口服务工作中铺开全警“扫码评警”活动。该分局邀请办过事、报过警的群众现场扫描服务民警、出警民警二维码填写调查问卷,收集群众对公安窗口服务及执法工作的评价和建议,对群众不满意的事项开展复盘,并立即整改服务短板。

今年4月,市民张女士因客源问题与另一商户发生纠纷。张女士认为自己“吃了亏”,就拨打了12345投诉。在此期间,“满意警务”值班民警多次对双方进行回访,详细听取双方诉求,为他们制定解决方案。最终,在派出所的沟通及调解下,双方进行了三轮调解让问题得到了解决。

值班人员认真对待每一个咨询、举报、投诉,同时增加回访频次,分别在办理中、办理后对来信人进行回访,加强互动交流,及时改进在工作中存在的问题。今年以来,该分局各类警务、投诉的办结率,答复率及回访率均有了明显提升。

### 用心办 解决群众“揪心事”

“开证明需到社区警务室,找您所在社区的民警办理。”在“满意警务”机制的推动下,该分局各派出所设立“大堂警官”,随时接待来访群众。此外,社区民警还经常深入现场集约办事,解决问题矛盾,组建警企、警民议事微信工作群,开展法治宣传、隐患排查等服务。该分局深化“办不成事”问题反映和解决机制,为群众解决疑难杂症,缩短审批材料、办理时限,提供零跑腿、预约办、上门办、集中办等主动服务措施。

“满意警务”机制还为护航企业发展、优化营商环境作出了贡献。石家庄市国际生物医药园成立后,来此工作的外地人才逐渐增多,户籍问题一直困扰着他们。值班民警了解情况后,将几起案例汇总至鄗马派出所处理。鄗马派出所民警积极与园区联系,很快就为他们通过走“绿色通道”办理了“居住证”,并与公司申请了“集体户”,大家担心的户籍问题顺利得到解决。

## 汽车过户起争执 诉前调解化纠纷

本报讯(首席记者 南开宇 通讯员 李忠勇 窦翌喧)恋爱期间购车,车贷没还完,两人便分手,这辆车的过户问题成了这对曾经情侣的烦心事。6月5日,井陘县人民法院经悉心诉前调解,成功化解一对恋人分手后因汽车过户引发的纠纷。

2022年7月,原告小军(化名)和被告晓丽(化名)相识,后发展为恋爱关系。同年11月初,双方一同前往二手车市场购买汽车,原告因征信问题无法办理车贷,使用被告名义签订购车合同,当天首付3万元,购买奥迪牌汽车一辆,并办理了36个月的车贷,每月需支付车贷2700元,将车辆登记在被告名下,由原告使用。不久,双方因故分手,因当时未还清一年车贷,不能办理过户。后当原告陆续还款至2023年11月份满12个月,向被告要求办理过户,而被告一直不配合过户。无奈之下,原告向法院提起诉讼。

法院特邀调解员接到该案后,及时联系双方了解案情,原告提交的证据证实,首付款和2022年11月至2023年11月满12个月车贷都是原告通过银行卡向被告支付,均留有记录。调解员之后联系被告,向其讲解相关的法律条文后,得知被告不配合原告过户车辆的原因,是想向原告索要1万元过户费。

找到案情的焦点,调解员着重向被告释法明理,讲明此汽车挂靠在其名下,如果硬向原告要过户费,原告放弃汽车所有权,向你主张支出费用的补偿,你得向原告支付首付及一年车贷,还要支付剩余两年的车贷,如果贷款不能按时支付,你的征信就会受损,如若不想要车,就应当无条件协助原告过户。

经耐心劝导,被告认识到索要过户费的严重后果,答应协助过户并不再主张1万元过户费。调解员组织双方协商,被告协助原告将车辆成功过户,原告撤回起诉,至此该案得到圆满解决。

## 有了无人机上场助力 防汛救援精准又高效



■队员正在进行防汛演练。(警方供图)

本报讯(首席记者 刘琛敏)6月1日,省会正式进入汛期。为全面提升应急协调能力、救援能力及安全意识,日前,石家庄市公安局裕华分局特警大队开展无人机新型救援与传统人力救援相结合的防汛应急救援新战法演练。

裕华公安分局特警大队从各中队抽调精干力量与警航队员组织成立了防汛应急救援演练小组,由民警董文杰带队来到天山公园开展防汛应急救援综合演练。

演练主要将理论、实战与无人机相结合,民警董文杰带队实操,辅警郭永浩进行专业性理论培训讲解。他们从水域救援的定义、救援事故的特点、水域救援中的自我保护和措施、注意事项,救援技术和救援器材的使用几个方面进行由浅入深地讲解,进一步提升全体参训队员的安全意识、救援技术以及应急处置能力。

民警李辉亮则带领警航队员利用无人机进行高空侦查,快速发现水上目标,对水面目标进行了救生衣、救生圈定点投放,达到预期效果。随后,他们又利用无人机对整个河面进行巡逻拍摄,排查安全隐患。

裕华公安分局特警大队有关负责人表示,他们将以此次防汛演练为契机,不断加强警务技能实战训练,进一步拓展无人机使用范围,持续助力防汛度汛工作的开展。