

记者 岳茵茵 通讯员 侯宪锋 付哲

“响应有速、主动作为、源头治理”这些词语在嘉祥县公安民生热线中变成了现实。嘉祥县公安局以顺应民意、保障民生为导向，以解决问题、提升工作为目标，聚焦“三个强化”扎实推动民生警务向纵深发展，努力把“12345”政务热线打造成密切警民关系的“连心线”“贴心线”，确保热线反映事项事事有回音、件件有答复，将一条“民生热线”织就成民生大警务。



寒冬中，嘉祥公安守护万家灯火。

嘉祥县公安局用心办好群众反映的事

『民生热线』织就民生大警务

响应有速 平均一日内办结

2022年11月份，嘉祥县的朱女士母亲家中大门被砸，由于现场监控模糊，案件无法侦破，朱女士多次拨打政务热线电话。侦破遇到瓶颈，但民警没有放弃。办案民警联系浙江一家公司对视频进行技术处理，获得较为清晰的图像，成功抓获嫌疑人。事后，朱女士给派出所送去锦旗表示感谢。

嘉祥公安的“民意感知中心”，制定了《政务服务热线工单答复闭环管理机制》，明确由指挥中心牵头，创建“嘉警热线快办”微信群，每天将热线工单派发至责任派出所和警种部门，工单责任单位收到热线后视同警情处置，一小时内安排民警与当事人电话或见面沟通，确保咨询类工单务必半个工作日内办结、执法办案类和管理服务类工单一个工作日办结，形成了“接单—转办—上报—审核—反馈”闭环工作流程，工单平均办理时长缩短至一个工作日内。将督察、法制、信访等警种纳入热线办理成员单位，每天对热线转办件反馈信息进行审核把关，有效提升了热线转办事项的办理质量。

在协作联动中保质效，为了实现诉求办理质量，嘉祥公安建立“12345”政务热线和110报警服务台对接联动机制，实现噪音扰民、公安业务咨询、求助等方面热线诉求快捷快处。对群众关注程度高，反映人员多、社会焦

点难点问题，主动组织相关警种派出所开展专项整治，今年以来，引发噪音扰民影响学生上网课的热线和110报警明显上升，辖区派出所联合小区物业对投诉噪音扰民的小区或者楼宇加强巡查，及时处置群众噪音投诉，取得良好效果。

明确督办范围，促进问题解决，对承办单位超期未办理，问题未解决退回的工单，点对点下发重点“督办单”。对回访不满意工单、重复集中投诉事项以及领导批示交办的事项下发“提醒函”，督促加大继续办理力度。坚持政务热线办理情况每周通报制度，重点督办和不满意工单承办单位负责人在每周局重点工作周例会上作表态发言，限时时限拿出切实可行措施解决群众诉求。通过跟踪督办，问题通报，提高了承办单位的责任意识和服务意识，促进了问题解决和群众满意率。

主动作为 用沟通打开心结

为确保警务质量，嘉祥公安强化对“12345”政务服务热线群众反映问题的研判分析，找准群众反映强烈和影响社会治安的突出问题，精准施策，整治乱象。期间，督促城区两个派出所针对盗窃案件多发的情况，充分发挥“小案”侦防机制的强大威力，综合运用视频追踪、巡逻盘查、蹲守布控等方式，相继侦破某手机店、乐民商厦生活超市、立国花园无人售货机等城区沿街门市部系列被盗案，以及多起盗窃电摩和电动车电池、配件案件。

沟通才能解开心结，接到工单后，民警电话或者当面与当事人联系沟通，认真倾听当事人的诉求，通过沟通及时了解问题的症结，找准当事人的心结，有针对性地拿出解决问题的办法，最大限度争取群众理解支持。

群众拨打热线是对政府的一种信任，只有解决群众反映的问题才能赢得群众的信任和支持。申女士被诈骗后资金及时止付追回，申请派出所撤案，派出所告知撤案不符合程序，遂拨打政务热线投诉。派出所民警多次

解释，申女士仍坚持认为可以撤案。为最大限度争取当事人理解，认真负责办结每一个工单，近日，祥城派出所教导员曹俊到申女士居住的小区见面做思想解释工作，民警的诚意最终打开了当事人的心结，申女士当场表示理解，并表示满意。

源头治理 满意率持续攀升

围绕热线来电反映的执法突出问题，嘉祥公安组织县局法制、督察等部门开展接处警、案件受理、规范执法和窗口服务等专项整治活动，大力整治执法不规范和不作为、乱作为等问题，从源头上减少群众对民警执法问题的投诉。

源头加强业务培训，开展执法规范化培训，从110接处警、执法办案、管理服务等各个环节开展业务培训，最大限度消除因执法不规范、服务不到位引发的群众投诉，同时及时搜集总结热线办理典型案例和反面典型，通过“亮晒”点评，推广经验做法，鼓励先进，鞭策后进，提升了热线办理的积极性和责任心。

强化队伍思想教育，引导广大民警正确对待群众在“12345”政务服务热线反映的问题，依法依规回应群众的咨询、求助和报警，对职权范围内的，最大限度帮助群众解决问题，对职权范围以外的，做好引导、告知工作并积极帮助群众联系协调相关单位进行处理。依托“12345”政务服务热线平台，加大普法宣传力度，积极向来电群众宣讲法律政策，纠正错误观点，及时消除群众误解，争取群众对公安工作的支持。

规范闭环流程，强化办理质效，树立为民情怀，强化主动作为，坚持举一反三、强化源头治理。嘉祥公安聚焦“三个强化”扎实推动民生警务向纵深发展，今年以来，嘉祥县公安局共办结政务服务热线案件4653件，来件反馈率、办结率和及时率均达到100%，回复满意率持续攀升，受到了各级领导和广大群众的一致好评。

深入辖区化解纠纷 提高群众法律意识

本报济宁12月19日讯（通讯员 孙闫慧）近日，嘉祥县公安局马村派出所组织民辅警深入辖区开展矛盾纠纷化解工作。

工作中，民辅警牢固树立“以人民为中心”的发展理念，主动走进群众中，通过面对面沟通交流，积极征求群众对公安工作的意见建议，主动了解群众的烦心事、揪心事，对群众遇到的困难，及时帮助群众协调解决实际困

难。民警主动排查邻里纠纷、婚姻纠纷、经济纠纷等，对存在问题的个人和家庭，及时劝导教育，及时调处化解，正确引导群众通过合理合法途径表达诉求解决问题，做到矛盾纠纷及时发现快速化解，及时消除各类安全隐患。同时，向入户群众宣传防范电信诈骗、黄赌毒法律法规及防范常识，进一步提高了群众的法律意识和安全防范意识。

骑车途中手机丢了 幸好民警帮助找回

本报济宁12月19日讯（通讯员 刘猛）12月4日11时许，学生孙某焦急地来到唐马派出所寻求帮助，称其骑电动车回家途中不慎将手机丢失，手机内存存有大量学习资料，对其非常重要，自己回原路寻找未果，希望民警能帮其找回手机。

接到求助后，唐马派出所民警秉持着群众利益无小事的原则，对手机下落展开追

查。经过两个小时不懈努力，民警成功找到了捡到遗失手机的路人，通过民警多方查找，辗转来到捡到手机的男子家中，经过一番沟通后该男子将拾得的手机归还孙某。

拿到失而复得的手机，孙某连连向民警道谢：“谢谢你们，感谢警察同志！”“这都是我们应该做的，东西找回来了就好了，下次要记得保管好自己的随身物品。”民警叮嘱说。

开展夜间常态化巡逻 增强群众出行安全感

本报济宁12月19日讯（通讯员 王居春）近期，任城公安局共青团路派出所不间断开展夜间常态化巡逻防控工作，做好辖区社会面治安管控工作，增强群众夜间出行安全感。

共青团路派出所结合辖区实际，切实加强安全防范意识，树立危险就在身边的忧患意识，对辖区仙营绿地、娱乐场所等重点场所加大巡逻防控，并对地理位置偏僻、盗窃案件易发多发路段和辖

区在建工地等重点部位进行巡逻，做到治安巡逻防范不留死角，形成常态化巡防不间断不懈怠。同时在巡逻期间加大对可疑人员、车辆的盘查力度，强化社会面管控，提高见警察、见警灯、见警车，预防和制止犯罪行为发生。



扫码下载齐鲁壹点
找记者 上壹点

编辑:刘凯平 组版:曾彦红 校对:郭纪轩