

# 群众呼声听得见、办得好、有回应

## 听民意解民忧，聊城交警直属一大队市民热线办理工作成效显著

李怀磊 聊城报道 通讯员 张亚林

近年来，聊城市公安局交巡警支队直属一大队在市公安局交巡警支队党委的坚强领导下，积极贯彻落实市委、市政府“把群众的事当成天大的事”的工作理念，始终坚持问题导向，打造“12345”工作法，探索建立集民意汇集、整改反馈、研判问效、源头治理为一体的“民意主导警务”新模式，让市民呼声听得见办得好有回应，为丰富新时代“枫桥经验”和公安交管工作高质量发展作出了有益尝试。

民生无小事，枝叶总关情。通过直属一大队全体人员的共同努力，大队实现了市民热线工单总量、重办率的“双下降”，办结率、响应率、满意率的“三提升”。工作经验和取得效果得到社会各界广泛肯定和认可。

### 民意收集解决实现融合共通

直属一大队成立专班机构，通过整合12345市民热线、12123语音、新媒体留言、122接警、政务督查网五大民意诉求渠道，成立“线上民意办理中心”，将此项工作当成一项重要任务来完成，深入谋划，统筹推动。成立以主要负责同志为组长的工作专班，每周作为工作例会“第一议题”研究，有效指导交管执法和服务措施，形成一级抓一级、层层抓落实的责任落实机制。

大队开展分级办理处置。根据诉求急切度和复杂程度，大队将工单分为“疑难、复杂、一般”三个等级，分别由主要领导、分管领导和责任中队办理，将工单落实到人、夯实工作责任。2024年，大队通过三级管理，热线办理时长缩短至4小时/件，办结率达到100%，真正实现了事不过夜、高效办理。

大队研发升级了“线上民意智慧监管平台”，平台实时展示工单转办情况，对共性问题

整合研判并形成专报，实时展示市民热线每日工单情况、工单直办、转办、办结情况，提取关键字加强对共性问题的调查研究，搭建警民沟通桥梁，不断提高民意诉求办理的精准度和实效性。自此项工作开展以来，大队制作线上民意周报54期，月报16期，累计收集群众意见建议996条，已全部妥善解决，真正做到了“件件有着落、事事有回音”，实现了民意收集、解决的融合共通。

### 群众诉求办理更高效细致彻底

直属一大队坚持“未诉先办”消除隐患。针对交通事故纠纷问题，大队建成“交通事故调解室”，固化场所，调解前移，引导群众积极讲诉求、提建议、说困惑，从源头上化解事故双方纠纷和矛盾，通过“未诉先办”进行“诉源”治理掌握热线工作主动权。

“服务前移”确保满意。大队驾考中心前移服务窗口，节假日

不打烊，不断提升办事效率，最大限度提升效能，群众的点赞、表扬工单的反馈，都是对大队热线办理工作的肯定。“接诉即办”化解矛盾。大队充分发挥三级办理机制，对能立即解决的马上解决，对需要协调各部门的靠前作为。

此前，针对市民反映的金鼎停车场入口处存在机动车乱停放现象，造成交通拥堵、导致

无法正常通行的问题。大队高度重视开展现场调研，大队领导多次调研并督办，联合相关部门重新规划，通过增设标志标线、隔离护栏等方式对违停现象进行管理。整改后，乱停乱放现象得到彻底解决，投诉人王先生对处理结果表示非常满意。大队通过官方微信公众号“回音壁”栏目，加大宣传力度，回应群众关切。

### 全流程闭环式管理让事事有着落

针对市民热线工单办理工作，直属一大队严格重落实，成立工作专班，全流程参与，闭环式管理，将民意问题作为每周工作例会调度的“第一议题”，集中听取民意收集情况、问题解决情况、市民反映情况，彻底解决群众需求诉求。同时，建立考核机制，全过程评估，全流程考核，以市民热线办结率、响应率、满意率以及大队即时投诉、即时表扬情况为基础，作为评先树优、提拔晋升的重要依据，确保每一件工单都有人靠、有措施、有落实、有反馈。在2024年2月至4月的全市公安交警民生热线考核中，大队热线办理工作连续三个月本序列排名第一，经验做法被公安

部、人民公安报、全国政务热线平台“热线总客服”公众号和《政务热线周刊》刊登并推广，得到市委、市局及支队党委的肯定。

城区学校门前交通拥堵此前一直是市民反映较为集中的难题，直属一大队深入调研、因校施策、强化勤务、精准发力。通过加强助学护学管控，规范完善交通安全设施设置、“校车进校园”、健全“校家警”联勤机制、交通宣传进校园进校园等综合措施，推动全链条解决群众反映强烈的校园周边道路交通问题。通过治理，东昌东路英特小学、柳园南路外国语小学学校周边交通秩序明显好转，道路通行效率大幅提高，颐中外国语学校治理

案例作为交通管理领域的成效典型展示。在大队协调教体、城管、社区街道等部门，多次调研会商下，通过物理隔离、精细分区的措施彻底解决了困扰东昌府区郁光小学多年的安全隐患，学校、家长代表自发送来锦旗，纷纷为交警治理举措及辛勤付出点赞。

接下来，大队将继续聚焦民生热点难点问题，抓机制、抓队伍、抓场所建设，将“线上民意办理中心”网上网下联动听民声、集民智、解民忧”打造成城区交警履职尽责、改进作风、提质增效的重要品牌，让广大市民拥有更多、更实在的获得感、幸福感和安全感。



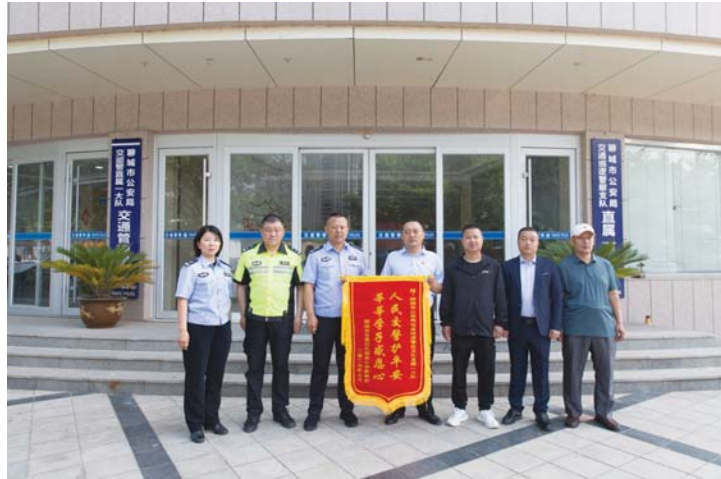
大队长杨正强现场调度市民热线办理情况。



直属一大队助学岗警力在开展护学行动。



大队驾考中心坚持“暖流跑在寒流前”，为考生提供暖心贴心服务。



郁光小学家委会向直属一大队赠送锦旗。