

# 公安“三回头”摆查问题为民服务

## 让群众“不找人、少跑腿、办成事、心舒坦”

本报9月29日讯(通讯员 陈平) 为深入践行党的群众路线,进一步提升服务群众工作水平,树立亲民、爱民、便民、利民、惠民的良好形象,近日,章丘市公安局在全市公安机关组织开展让群众“不找人、少跑腿、办成事、心舒坦”主题活动,打通服务群众“最后一公里”。

为确保此次活动顺利开展,章丘市公安局高度重视,

专门召开动员部署大会,传达此次让群众“不找人、少跑腿、办成事、心舒坦”主题活动会议精神,制定活动方案,成立领导小组。通过电视、广播、网络、报纸等媒体广泛宣传发动,营造良好的活动氛围。

据了解,此次活动是济南市公安局组织开展的专项主题活动,是对开展群众路线教育实践活动的再推动,旨在教育和引导民警牢固树立民生

警务理念,增强为民服务意识,带着对人民群众的深厚感情去执法、去服务,不断提升执法服务质量和效能,切实打通服务群众的“最后一公里”。

动员大会后,章丘市局各单位和民警表示,将通过此次专项活动,认真开展执法质量回头看、服务转型回头看和兑现承诺回头看“三回头”活动,认真摆查在执

法、服务和承诺方面存在的问题,积极开展整改活动,同时积极开展“大讨论”,增强全体民警的宗旨意识和群众观念,全体民警将时刻牢记第一身份是共产党员、第一职责是为党工作、第一岗位是人民警察,始终坚持“民事不可缓,凡事认真办”的工作理念,把群众当衣食父母、兄弟姐妹,把群众的苦乐安危、急盼急需放在心上。

### 听心声,调心态,解心结,暖心窝

## 民生警务平台“四动作”解群众难题

本报通讯员 陈平

“您对我这次服务还满意吗?”当听到对方回答满意后,章丘市公安局民生警务平台的民警王晓静赶紧放下电话,又开始为另一边的来访者解疑答惑。

章丘市民生警务平台建立两年多以来,民警每天都这样忙碌着。有时,遇到棘手的问题,他们还要亲自到居民家中排忧解难。工作中,只要发现办案民警存在问题,他们都会毫不留情地指出。正是因为这种工作态度,平台处理的群众诉求事项满意率几近100%。

►民警到村民家回访。



### 回听电话录音找不足

谈起民生警务平台建立之初,民警王晓静记忆犹新。凭着自己多年的基层工作经历,王晓静担起了民生警务平台的重任。由于处于初创阶段,民生警务平台只有他一个人,而且当时没有成熟的工作流程,一切都必须摸索着来。“多亏自己大学里学的就是法律,口才也可以,还能应对这项工作。”王晓静说,由于每天需要

接触不同的人,处理不同的群众诉求,逼着他不断学习各个方面的警务知识。

随着民生警务平台的发展,处理的群众诉求越来越多,平台不断发展壮大。如今,章丘市公安局民生警务平台共有四名民警,虽然他们各有分工,但因工作性质,都储备了各方面的警务知识。

“前不久一个同学让我帮他

问问户口迁移的问题,我就告诉他不用问别人,我就能给他解答了。”王晓静告诉记者,在民生警务平台工作的民警都是万花筒,什么知识都要掌握一些。

王晓静说,日常工作中一个很重要的方面就是对民警办案进行电话回访。为了提高自己的服务水平,王晓静把这些电话录音都存了起来,只要有时间就会找出来重新听听。

他认为,通过这种方法,可以找到自己与群众交流时存在的不足并加以改正,“我会仔细听听是不是语气不对,是不是没有说清楚,这样下次回访的时候我就会注意。”

在电话回访结束时,通话的民警都会问一下,“您对我这次服务满意吗?”只有听到对方回答满意后,他们才会挂断电话。

### 入户为居民解决问题

除了电话回访,对于一些电话里不能解决的群众诉求,民生警务平台的民警还会主动到居民家中为他们解决问题。平台民警说,因为很多投诉的群众来自农村,他们对法律对民警的认知十分不足,入户走访比起电话回访效果更加明显,也更能获得他们的信任。无疑,这也加

大了平台民警的工作量。有时,居民住得离市区非常远,民警需要花费一天的时间走访。

提起第一次入户走访,王晓静告诉记者,也是被“逼”出来的。当时,他给一个居民解释相关问题,总感觉效果不是很好。“我就主动跟领导提出,亲自到那个居民家中

去。”王晓静说,经过这次尝试,他感觉效果非常好,以后这种工作方式也被民生警务平台采用。如今,每个月王晓静和他的同事都会入户走访三四次。

在走访中,除了为群众解决问题,民生警务平台的民警还会与当地派出所的民警买一些日常用品,看望家

庭条件比较差的群众。当然,在处理群众的诉求时,只要发现办案民警存在违规、违法行为,他们都会毫不留情地指出来,并向上级部门汇报。“要是我们错了,我们一定会向群众道歉,给他们一个满意的答复。”因为一心为群众办事,民生警务平台已收到多面锦旗。

### 办公室里随时接待来访者

对于一些市区的居民或者到章丘派出所方便的群众,遇到民警办案不满意的问题,也可以直接到章丘市公安局民生警务平台办公室找值班民警解决问题。

为了方便接待来访者,警务平台办公室专门设立了接待区。据警务平台的民警说,现在只要是上班时间,每天都有来访者。“我一天接待群

众最多时五六拨人,几乎一整天都在给他们解释问题。”由于每天接电话、回电话、接待群众,说话非常多,王晓静的嗓音始终有些沙哑。

为了满足群众的需要,即便是周末,民生警务平台也会有民警值班。工作日,平台民警为了及时处理群众诉求、做好电话回访,经常需要加班。“有时候,一些市民快

下班的时候过来找我们,总不能跟他说我们下班了吧。”遇到这种情况,平台的民警也会认真地帮他们解决问题。“你也许会耽误几个小时,但是如果把问题给他解决了,也许能影响他一辈子。”王晓静解释道。

对于自己的工作,王晓静将其比喻成“群众与公安民警的桥梁”,通过他们群众

可以发泄自己的不满,民生警务平台也能对民警的办案情况进行监督。对于民警办案存在的问题,他们会及时发现并督促改正。“我们只是想通过自己的工作确实帮助大家解决一些问题,提升公安民警的形象。”王晓静说,平台建立两年多以来,他们受理的诉求,群众满意率几近100%。

### 过节了,

### 安全防范别忽视

本报记者 王帅 通讯员 陈平

随着国庆的来临,外出旅游、走亲访友、户外活动增多,人、财、物流动增加,给节日的社会治安防控带来了一定的压力。

近日,章丘公安通过微博、微信、章丘公安服务在线等多种形式,向市民发布“2014年国庆节期间安全防范常识”,增强市民安全防范意识,确保节日期间人财物的安全。

#### 防范一:入室盗窃案件

节日期间,许多中小型企业事业单位关门歇业,居民外出旅游、走亲访友、聚会活动,致使家中白天或夜间无人居住出现安全防范盲点,为犯罪分子提供了可乘之机。据不完全统计,去年中秋节受理案件中,居民楼、大中专学校、烟酒店、小型超市、厂矿企事业单位为主要侵害目标。

防范建议:防范此类案件,中小企事业单位要加强对门卫和单位值班人员的管理,严禁值班人员脱岗,对进出的人员加强盘查和询问,拒绝非工作人员进出。外出旅游的居民,在外出前认真检查家中水电,同时将窗户和门关好,如果有亲属可以托付亲属常到家中检查。

#### 防范二:盗窃车内物品案件

节日期间,盗窃车内物品案易发,且涉案金额较大,主要集中在城区的超市、商场、宾馆饭店、娱乐场所、小区附近,犯罪分子针对节假日期间车内往来都会留有现金、烟酒、笔记本电脑、数码相机等财物的特点,采用撬、砸汽车玻璃、撬车门、撬汽车后备箱或技术开车门(如利用电子干扰器)等手法疯狂作案。

防范建议:此类案件主要集中在傍晚至上半夜这段时间,该时间段车辆处于相对长时间的停放状态,且夜晚光线较暗,行人稀少,不易被人发现,犯罪分子具有充分的作案时间。针对该类案件,车主首先不要在车内放置贵重物品,尤其是在车座上不要放置包、手机、笔记本、相机等物品,后备箱尽量少放烟酒,另外,在景点尽量选择有专人看管的停车场停放车辆,在锁门时尽量不要使用电子锁。

#### 防范三:两抢案件

节日期间人们外出旅游、购物及交往应酬等活动增加,一些女性习惯将现金、手机等贵重物品放在包内随身携带,佩戴的首饰较为显眼,极易成为犯罪分子抢夺的目标。该类案件多发于情况复杂的区域。

防范建议:在外出行时,尽量少佩戴贵重首饰,避免成为犯罪分子的目标,同时,要包不离身、包不离手,避免到人多拥挤的地方,在背包时,尽量将包放在身前。

#### 防范四:街面扒窃、诈骗案件

节日期间易发生公交、超市、商场等场所扒窃案件。从发案部位分析,该类案件发生的重点区域是各大商场、超市以及公交站附近;从作案特点分析,犯罪分子选择大型超市、商场或者购物场所周边人员密集处实施扒窃,盗窃的目标以受害人携带的包及包内的现金、手机等贵重物品为主,以女性为主要侵害目标。此外,犯罪分子结伙,在街头路面、汽车站附近、银行、超市、公园等门口以借用物品、迷信、丢物检物等手段诈骗案件也需防范。

防范建议:针对该类案件,市民应避免到人群拥挤的地方,如果遇到碰瓷者或者迷信人员,要提高警惕,切勿上当受骗。