滨州“网上公安局”成立两周年,群众满意率不断上升

两年办理惠民业务142.4万件

9日,滨州市公安局民警在影剧院广场组织开展了滨州市“网上公安局”集中宣传活动。2013年7月,滨州市公安局“网上公安局”作为山东省第一家“网上公安局”正式开通。自“网上公安局”运行以来,主站访问量达470万人次。滨州市网民150万,平均每天有6千4百余人访问。两年来,“网上公安局”共办理各类惠民业务142.4万件,网上办理审批业务9627件,办理民生诉求事项28398件,回访办理公安业务群众139.6万人次。

本报通讯员 张锦程 耿婷婷 本报记者 杜雅楠

滨州市网上公安局民生警务热线工作人员正在接听群众热线。

24小时全天候 收集民意民愿

走进滨州“网上公安局”大厅,墙上贴着“倾听民声、化解民忧、汇聚民智、服务民生”16字标语,民生警务热线9600110电话铃声此起彼伏,大厅分两列排开20个工作席位,工作人员正为市民解答各类业务咨询、记录群众的投诉建议。

除9600110民生热线外,民生服务网站集群、民生诉求督办、民生评议回访、民生警务考核组成滨州市“网上公安局”5大系统。同时,“网上公安局民生诉求日志”将5大系统运行情况形成直观汇报材料,每天向公安局相关领导和各部门推送。自2013年运行以来,共汇总呈送日志、周报826份,作为公安局党委决策的重要参考。

2014年10月9日,网上民生诉求日志反映滨城分局有一起轻伤害案件办理缓慢。了解情况后,滨城分局局长郝士義迅速调度,相关案件很快侦办完毕。滨城区民警介绍,自网上公安局运行以来,滨州市公安局滨城分局在每周例会上将网上民生问题中有关滨城分局的内容逐一进行分析。治安、法制等部门也制订出台了《滨州市公安局滨城分局办理伤害案件考核标准》,对轻伤害案件办理进行了规范。自考核标准实施至今,滨城区公安局再未出现此类投诉。

2013年6月,互联网、手机微信盛传“开发区里则庄科李村有一男孩被抢走割肾后扔到水沟内”,引发社会恐慌。“网上公安局”值班人员及时报告局领导,网安部门迅速组织调查,第一时间锁定了信息原始发布人。经询问网民刘某(未成年人)在未经核实的情况下,在网上发布信息,引发多人转发。因刘某为未成年人,公安机关依法对其进行了批评教育,删除谣言信息。

“以前对群众诉求每一件都要形成材料,层层转办。但是,很多群众针对同一事项习惯通过不同渠道反复诉求,经常出现纪委与其他警种多头办理、答复口径不一致的情况,不仅增加了工作量,还更容易引发群众不满。”滨州市公安局纪委民警刘勇说,“网上公安局诉求督办系统”整合了五大民生诉求渠道,有效避免了多头受理,提高了工作效率,大大提升了群众的满意度。

10分钟办好业务 没耽误孩子治疗

2014年7月,正在济南陪女儿治病的市民李女士在“网上公安局”申请预约了出入境业务并提交了相关电子表格。第二天一早,李女士带孩子到达滨州,10分钟就完成了拍照及表格审核等全部流程,中午就回到了济南。“孩子得了白血病,医院组织去香港会诊,对孩子来说是个好机会,我还担心回滨州办港澳通行证耽误孩子治疗,没想到网上预约办理这么快!”李女士焦急的脸上露出了笑容。

目前“网上公安局”实现了公安交通管理、治安管理、户政管理、出入境管理等10大类118项行政审批和公共服务事项的在线预受理服务,群众足不出户就可以预约办理公安业务,大大节省了群众时间。开通以来,“网上公安局”共为群众办理户政、车管、出入境等公安业务2908件,解答群众问题5288个,群众办理各类公安业务办结时间较以往平均缩短70%。

2014年4月,滨州市公安局出入境管理支队开通“滨州出入境”微信公众服务号,与“网上公安局出入境服务大厅”对接,搭建了“掌上出入境”微服务平台,24小时为群众服务。微信公众号开通以来,粉丝数已达5000余人,3900人次进行了微信网上预约办证。今年出入境管理支队将借助“网上公安局”及微信公众号实现全市出入境证件申请材料100%数字化,并实现出入境业务网上预受理量占年内业务总量的70%。

申请驾驶人考试预约、车辆年检预约和机动车号牌预选、补牌补证和信息变更,查询机动车和驾驶证状态以及交通违法记分情况等业务可以再网上车管办理,群众还可以在线咨询投诉。自2014年2月微信公众号开通,粉丝人数上涨至近3万人。群众进行驾驶证信息查询、违章查询、路口路况查询等达10万余次,通过微信进行补机动车牌照153次,补驾驶证170次,年检预约500余次。

滨州市公安局局长桑培伦说:“公安机关要积极适应信息时代发展要求,利用网络技术最大限度方便群众,创新社会治理,提升民生警务能力和水平。”

民生评议回访 不允许“差评”

2013年8月8日,彭李派出所所长韩洪涛收到一条“网上公安局”推送来的两条回访不满意责令整改提示短信,这是韩洪涛上任15天来的第二条“差评”。随后,韩洪涛先后7次找到当事群众了解情况、加强沟通、解决问题,最终换来群众的认可,将“不满意”变成“满意”。韩洪涛说:“只有让群众满意了,‘网上公安局’才放过你,才能在每周二、四、六分局召开的未解决诉求和不满意事项专题调度会上,不被领导点名批评!”

今年是韩洪涛上任第二年:“说实话,回访制度实行之初我有些抵触,感觉束缚了民警的手脚。但是,2年多来在认真处理每一起群众投诉后我感觉到,回访系统把很多处于萌芽状态的矛盾提前暴露了出来,早沟通就更容易早化解,避免了在公安机关不知情的情况下事态扩大,从长远看有利于警民关系的构建。”

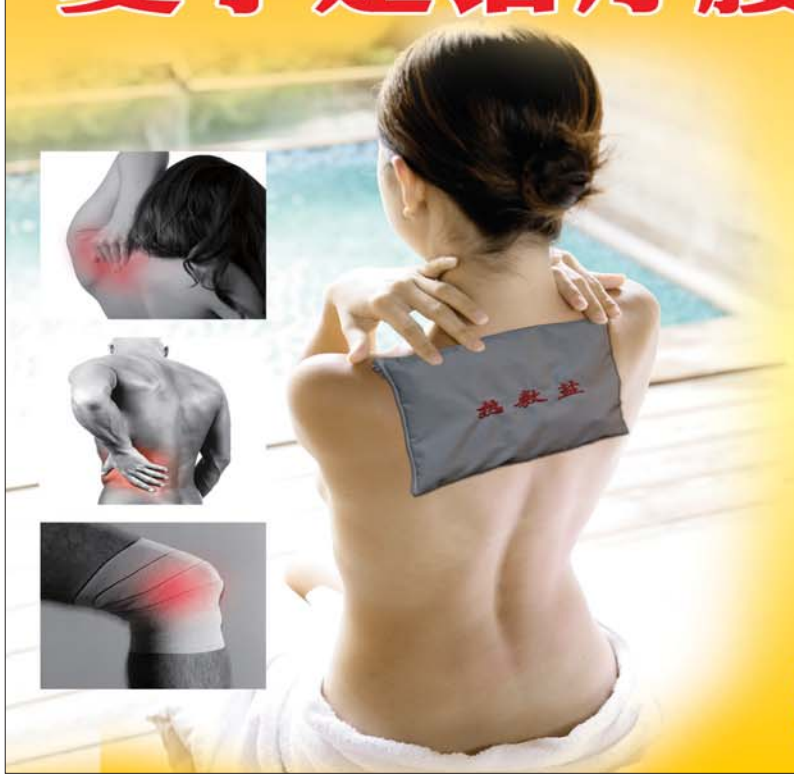
“网上公安局”设计开发了“民生评议回访”系统,将执法办案、警情、窗口服务、交通处理、网上公安局民生服务板块、社会综合6大类等22项与公安业务工作有直接联系的特定群体全部纳入警务回访范围,实行四级回访制度确保群众不满意事项切实得到解决。同时,定期将回访中群众不满意事项、不满意原因进行分析总结,通过“红、黄、绿”三色预警展现各分县局、警种部门警务办理回访状况,并要求各单位根据研判结果及时改进工作。

2014年底,邹平县公安局针对群众在“网上公安局”反映强烈的“电动车被盗”问题进行了专题调研。调研数据显示,2014年全县电动车被盗案件占到全部盗窃发案的20.1%。邹平县公安局又推出了集电动车实名登记打码、GPS防盗、盗抢保险为一体的“全时空”电动车安防系统,政府出资群众免费使用,将打击、防范电动车盗窃案件作为一项民心工程,在全县范围内予以推广。

目前,群众办理公安业务首次回访满意率由“网上公安局”运行之初的90%上升到了94%。

本报联合国家专利厂家为读者送好礼了!

夏季是治疗腰腿疼痛的好时机



产品结构:本品由优质棉麻布包装而成,内装天然优级海盐及中草药。
产品功效:局部热敷。主要是刺激穴位,使局部皮肤温度升高,肌肉放松,毛细血管扩张,从而改善局部以及全身的血液循环,从而疏通血脉。天然海盐具消炎止痛、舒筋活血、促进血液循环、缓解肌肉疼痛之功效;中药具有疏通血脉、祛除血瘀之效果。通经活络功效显著。
适用范围:久坐或长期伏案工作者、体力劳动者、运动人群、肌肉关节疲劳人群;妇科疾病;风湿、类风湿、关节炎患者等。
使用方法:接通电源,20—30分钟即达到50℃,敷于患处即可。温度不够可继续加热。使用本产品时,严谨折叠!
注意事项:本品为外用热敷产品,破伤、血肿处不宜使用。热敷时请根据热度适当加隔热垫,以防灼伤。产品禁止食用!

品 名	规格型号
普通电热敷盐	1×3
关节舒缓带 远红外中草药盐包	
喜马拉雅水晶盐灯	
纯天然海盐	

纯天然海盐

普通电热敷盐

水晶盐灯:可净化空气,去除空气中的烟味及臭味;吸收、清除空气中的尘螨、花粉、微菌芽孢、病菌等。可调整过敏、气喘等儿童常见病,同时,可调节免疫系统。
纯天然海盐:无任何添加剂
关节舒缓带 远红外中草药盐包:治疗关节疼痛

喜马拉雅水晶盐灯

销售电话:3210010
销售地址:黄十渤九锦城大厦八楼
邹平销售地址:邹平广播电影电视中心5008室
电话:0543-4266151 15954339095