

户籍窗口向前移 精准服务创满意

枣庄市中分局户政窗口便民措施惠民生

今年以来，枣庄市公安局市中分局户政部门围绕“窗口满意工程”，创新打造“前移一步，精准服务”工作新模式，出台各项惠民利民措施，千方百计为群众服务，为群众实实在在办事，受到群众好评。

破解瓶颈，前移一步精准服务群众

近日，王先生来到市中分局解放北路派出所为孩子办理出生登记。他手续齐全，很快就办好了入户手续。他说，在医院的户籍便民服务点看到了宣传，特别关注后记下了新生儿入户流程。所以来给孩子办理入户时就准备充分，一次办好，既节省了时间，又节省了人力，真好！真省心！这是市中分局户政窗口前移一步，主动为新生儿入人群提供精准服务，提升群众满意度的一个缩影。

市中分局每年户籍业务量9万余人次，其中出生入户、户口迁移、身份证办理业务约占90%，是户政高频

事项。户籍民警在办理这些业务过程中，发现群众因不了解流程，办理业务有时需要跑两趟或更多。如何快速办理这些高频事项？如何使群众少跑路甚至不跑路就可以“一次办好”？户政部门将此作为一个课题，深入实地调研，研究解决方案。

今年4月，户政科从提升群众办理户籍等相关业务“一次办好”知晓率入手，指导衡山路派出所户籍室率先走出去，前移一步主动与区妇幼保健院合作。民警在医院设立便民驿站，悬挂户口登记办理流程图等，精准服务新生儿家属，让家长提前知晓出生入户所需相关手续，不用托人打听，也不用亲自前往户籍室咨询，一图读懂业务办理流程，一次办好新生儿入户，省时省力省心，试点后效果显著。4月30日，市中分局召开全区公安创满意工作会议，出台了《枣庄市公安局市中分局户政窗口服务前移工作实施方案》，将服务前移工作逐步在全区14个派出所推广，固化模

式，将“靠前一步，主动作为”的理念融入到户籍窗口服务的方方面面。

根据方案，户政部门组织社区民警加强部门联动，对各自辖区内学校、医疗卫生、人才市场、民政、房管等部门进行摸排走访，建立户政服务驿站，登记台账，从中了解部门业务与户籍管理服务相关联的户口迁移、信息变更、身份证办理等高频事项，通过建立信息联通和前移合作机制，实现点对点提前精准服务，尽最大可能把服务送到群众的心坎上。

提效暖心，打通服务群众最后一米

今年年初，民警走访寨子村时得知，该村四川籍村民秦某某来枣生活30年，一直没有户口，且原籍也没有户口。民警第一时间找秦某某取证，根据其提供的信息开展了大量调查。两次发函原籍派出所，查询原始档案，最后在民警不懈努力及各地警方的协作下，为秦某某解决了户口问

题。前不久，秦某某将一面写有“真心为民办事，倾心为民解忧”的锦旗送到衡山路派出所。这是市中分局户籍窗口真心为群众破解户政难题，获得群众赞誉的一个工作缩影。

结合“一村一辅警”工作机制，该局设立户政联络员制度，对表达不清、行动不便的弱势群体，由联络员通过电话、微信联系或登记台账等方式，进行沟通代办或村警上门服务。光明路派出所通过错时、延时为不方便的群众开展“上门代办、送证上门”服务，竭力打造服务不缺位的“枫桥户政”，5月份以来共为100余人送证上门，受到辖区居民的高度赞扬。

市中分局户籍窗口服务前移工作，加深了群众对户籍业务的了解，促进了“一次办好”的工作落实，开创了警务围着民意转、民警围着群众干，从走人群众向融入群众转变的新思路，有效促进了群众安全感和满意度的提升。

优化服务，全面提升窗口形象

派出所户籍室在社区、村居、单元楼、宣传栏等位置广泛张贴或摆放二维码、一次办好宣传手册，在户口本里放置精心印制的“云上户政”、“一次办好”60条卡片，由以前的静态等候向动态前移，模式化办公向人性化服务转变，积极回应人民群众新要求，真正做到“服务有温度、管理无感知”。这是市中分局户政窗口优化服务，提升群众获得感的一个缩影。

户籍窗口全面升级改造，为全区14个派出所配置了多媒体平板、摄像头、高拍仪、指纹采集仪、身份证读卡器等终端设备，真正实现无纸化办

公，努力为群众提供普惠均等、便捷高效、智能精准的服务。加强24小时无人自助警局设备维护，进一步完善自助设备的运用。自无人自助警局启用以来，共办理户籍业务1000余人次，大大方便了群众。

此外，该局还组织户籍民警学习服务礼仪，微笑服务拉近与群众距离。户籍室设置便民箱、公安杂志、免费WIFI和茶水等，给群众提供温暖、温馨的服务环境。升级微信咨询服务，让群众足不出户即可咨询各类户籍业务，切实做到“让数据多跑路，让群众少跑腿”，提升户籍工作效能，让群众切实感受到“互联网+公安政务”带来的便利。

【马琴军 史晓春 任 聪】

公安一线·经验谈

日照交警全警上阵守护“双节”道路安全畅通

■多次受罚不悔改，“惯偷”作案再进宫

今年3月至5月份，淄博市公安局博山分局先后接到群众报警，称自己的电动自行车、摩托车被盗。被盗车辆涉及多个小区，这些小区分属三个派出所管辖。每起案件发生后，民警都认真做了现场勘验、走访调查等工作，最终经过分析研判发现，这几起案件竟是“老熟人”崔某所为。

崔某自1995年至今，因盗窃被劳动教养两次，判刑六次，期间受到的行政处罚就更多了，可谓老惯偷了。民警在崔某可能出现的公园、广场、小旅馆处查找，终于在8月26日将其抓获。到案后，崔某对盗窃电动自行车3辆、摩托车2辆、自行车1辆的违法犯罪事实供认不讳。目前，崔某已被博山公安分局刑事拘留。

【张德坤 吴君杰】

■梁山站派出所强化秋季线路安全防范

入秋以来，济南铁路公安局济南公安处梁山站派出所采取有力措施，全面强化线路安全防范。结合当前秋收秋种的实际，全方位加强线路治安监督管理，及时防止发生危及行车安全的案事件。对辖区线路路防、行车设施设备等进行全覆盖排查，及时发现新增隐患，实时更新隐患库，实现隐患动态销号。主动获取各类涉铁、涉稳情报信息，提升工作部署针对性。强化路外宣传，以线路两侧秋收秋种的群众、即将放假中小学生为重点，组织民警走进沿线村镇、集市、田间地头、学校等场所，采取多种方式开展爱路护路宣传教育，切实增强沿线群众、学生安全意识和守法自觉性。

【徐 伟】

■海阳交警开展秋季农村道路交通秩序整治

入秋以来，海阳市公安局交警大队以“三个不发生”活动为依托，多措并举开展秋季农村道路交通秩序整治，努力消除各类交通安全隐患，积极营造安全和谐的道路交通环境。该大队进一步加强对农村道路交通安全隐患排查整治力度，扎实开展农用车、三轮车登记排查工作，对达到报废标准的车辆强制报废，对于存在严重技术问题车辆和手续不全的严禁上路；深入辖区各路段进行安全隐患排查，突出对急弯、陡坡、窄道、无安全防护设施路段的隐患整改；严格落实道路“包保责任制”，严查酒后驾驶、涉牌涉证、三超驾驶等严重交通违法行为。一系列措取得良好成效，9月份全市农村道路交通事故稳中有降。

【于建勇】

■武城民警走进特殊教育学校开展安全教育

近日，武城县公安局民警走进特殊教育学校，给孩子们上了一堂别开生面的安全教育课，并为学校送去了安全防护设备，经与商家协商，还为学校安装了一键报警系统。

民警与陪同的家长作了深入交流，了解这些家庭遇到的困难，参观了康复训练现场并与孩子们一起互动，把温暖和关爱传递给他们。民警和他们一起交流互动，亲切的笑容和温暖的语言拉近了与孩子们的距离，孩子们活泼烂漫的天性也逐渐表露出来，他们用不完善的肢体语言展示着自信与乐观。民警通过传递温暖，给予帮助，走进心灵，让孩子们体会到人与人之间的平等、尊重、信任、友善、理解、宽容与友爱，帮助他们形成积极向上的人生态度和情感体验。

【吴金华】

■邹城交警紧急护送断指幼童就医

几天前，邹城市民王先生的孩子玩耍时手指被意外卷入电动车链条，紧急取出手指时发现已经断掉，事态紧急，必须尽快就医。

邹城市公安局交警大队指挥中心接到王先生的求助电话后，立即部署距离王先生最近的街面巡逻一中队进行紧急救助。由于正值放学下班高峰期，路上车流量很大，民警不断用喊话器示意前方车辆让行，警车不断鸣笛、切换警笛，为救治断指幼童打开生命通道。正常情况下至少需要40分钟的路程，民警仅用了16分钟，就将幼童安全送到济宁市第一人民医院急诊室。由于救助及时，目前孩子的伤势已经逐渐恢复。

【孔翠玲 孙欣然】

■莱芜站派出所筑牢线路安全防线

今年以来，济南铁路公安处莱芜站派出所全面分析辖区线路治安特点，科学合理调配警力，多措并举筑牢线路安全防线。该所采取驾车巡、徒步巡等多种方式开展常态化巡查，加大重点区段、重点部位、重点时段的盯控力度，提高线路的“见警率”和“管事率”，防止人员上线路肇事肇祸，杜绝危害行车安全事件的发生。积极会同工务、电务、桥梁等内部单位，对辖区线路进行一次全面排查，对发现的问题，逐一登记造册、分类建档，督促相关单位限期整改，并安排专人进行盯控，确保隐患动态及时清零。组织民警深入沿线村庄、集市、学校等人员密集区域，采取多种方式开展爱路护路宣传教育，切实增强沿线群众的爱路护路意识和法制意识。

【刘文彬】



河东举行电信网络诈骗案退赃仪式

日前，临沂市公安局河东分局将追缴的35万余元钱款如数退还给受害人。今年上半年，受害人耿某在微信上被微信好友何某某以多种虚假理由向其借钱，被骗70万元。受害人庞某因为微信好友投资外汇被骗40万余元。

案发后，河东分局九曲派出所会同合成作战中心立即开展工作，通过银行账户信息等迅

速锁定犯罪嫌疑人，远赴深圳、福建、四川、广东、重庆等地抓获嫌疑人何某、沈某、张某、刘某等，为受害人成功挽回35万余元损失。

退赃现场上，前来领取被骗钱款的群众带着锦旗送给民警，对民警为他们追回钱款表示

【于 飞】

筑屏障 强监督 提质效

梁山推进行政案件快速办理成效凸显

今年以来，梁山县公安局坚持靠前一步，主动作为，以高标准、强措施、严要求，全力推进行政案件快速办理工作。自快办机制推行以来，已快速办理裁决各类案件526起，办理数、办结率均居济宁市前列，办结案件无一复议诉讼，有效提升了全局的执法质效。

“实”字当先，筑牢执法屏障。梁山县公安局党委高度重视行政案件快速办理工作，将其纳入执法规范化建设提档升级的重要板块，多次听取群众意见，根据基层办案需求，法制大队对所有办案民警、相关辅警就行政快办工作的重点、难点、易错点进行专题培训，建立与一线执法单位的

联动机制，以“直接指导”“远程指导”的模式，实现行政案件快速办理的精准指导。

“严”字当头，强化执法监督。紧盯行政案件快速办理实际需求，实行包保民警负责制，法制民警提前介入符合快速办理程序的案件，做到第一时间与基层对接、第一时间为基层解答疑问，切实做好前期法制指导保障工作，解决办案单位在快办过程中把握不准确、法律适用不到位等问题。健全事中监督机制。法制民警对于包保单位快速办理的案件进行监督，对发现的自书材料不合要求、证据收集不规范、文书制作不规范等问题，及时提出整改意见，切实做到快办案件依法依规、质效并举。健全事

后通报机制。坚持问题导向，开辟行政案件快速办理问题通报专栏，每周抽取一定数量的快速办理案件进行执法质量考评。对于执法问题多的案卷，统一在县局网页、法制员群揭丑亮短，并指导整改，有力地倒逼责任落实。

“好”字为要，提升执法质效。坚持以讲促学。根据发现的执法问题，制作“教科书式执法”课件，通过典型案例剖析交流、执法问题展示等多种形式，总结办案经验、汲取执法教训，反向促进民警学法、指导办案。坚持以战促学。鼓励民警积极使用行政案件快速办理程序，办案时限缩短、执法效能提升，切实让民警体会到快办程序的优化和便捷，激发了民警主动学习、提升业务水平的能动性。

性。坚持以考促学。将行政快办案件质量考评纳入案件评审“亮剑台”活动中，坚持每月从各执法办案单位抽取一定数量的行政快办案件进行执法质量考评，在“亮剑台”上集中展示最优案卷、最差案卷，通过责任落实，变负向批评为正向激励，提升了民警办理优质案件的意识和能力，为规范执法注入新活力。

梁山县公安局通过行政案件快速办理机制，将公正与效率相统一，通过简化内部工作流程，在遵守办案程序的前提下，开启快速通道，各个案件办理环节有效对接，最大程度地保护了人民群众的合法权益，维护了社会公平正义，实现了执法效能、执法公信力的双提升。

【徐文静 郑龙君】