

# 聂展云充分肯定我市公安工作 并提出 打防结合 全力维护社会稳定

通讯员 卞一夫

22日下午,金华市委常委、金华市公安局局长聂展云在金华市公安局党委委员、办公室主任刘梦寒的陪同下,到市公安局调研、指导工作。市委书记、市人大常委会主任徐华水,市委常委、市委办主任、政法委书记胡积合,市委常委、公安局长陈曙初陪同调研。

当日,在座谈会上,聂展云一行与市公安局全体党委班子成员开展交流。听取了相关工作汇报后,聂展云对我市的公安工作给予了高度肯定。

同时,聂展云对我市的公安工作提出了五点要求:一要主动出击,全力维护社会稳定;二要严格执法,提高执法公信力;三要打防结合,提高群众安全感、满意度;四要整合内部力量,大胆改革创新工作机制;五要从严治警,提高队伍能力。



## 市公安局打造“最美窗口”,提升群众满意度 便民利民 拓宽高效服务渠道

基层公安服务窗口是公安机关与群众交流最多的平台,也是公安机关服务群众最为直接的渠道。为此,市公安局在各服务窗口单位不断推行各项便民服务举措,强化和提升首问责任制,第一位接受询问的工作人员为首问责任人,全程接待、衔接沟通,直到群众问题和需求圆满解决,全面提升窗口单位的服务意识、服务质量和水平。

□通讯员 朱芳珉

### 车管所窗口:让新永康人感受到家的温暖

今年,我市流动人口在册数已达到53万人。为方便提供服务,市流动人口管理大队在16个镇(街、区)建立了流管所(办),并完成了规范化建设。

另外,各流管所(办)按照步行10分钟范围,在流动人口200人以上的村、社区、单位或工业区建立392个新居民便民服务站,聘392名兼职协管员,每个服务站门口张贴统一标识,配备统一工作台账,按照1+X的模式实行网格化管理,推出了各项举措,让新永康人感受到温暖。

#### 营造温馨舒适的服务环境

走进西城流管所的大门,一眼就能看到相关的办事流程介绍。办事大厅里还放着办理居住证须知宣传板,让来办证的群众快速了解办理流程,提高办事效率。该流管所功能区也进行了划分和布置,基础设施整齐划一,窗口服务人员经过礼仪等方面培训,变以前的管理转为服务的理念。

据悉,流管所里增加了便民茶水等设施,帮助办事群众解渴舒压,设置便民药箱,提供医药便利,提供休息座椅,让办事群众歇脚等待业务办理。

我市每个流管所办事大厅都将服务、维权、教育、管理的大字贴在显眼的墙上,体现流动人口服务管理工作的理念。同时办事大厅还贴着所

有工作人员工作职责一览表,方便群众办理业务,也起到群众监督的作用。

各办事厅内还配备了高拍仪、一体机等设备。通过高拍仪拍照,工作人员轻松将资料保存在电脑里,建立档案,便于查阅,提高办证效率。一体机集打印、复印、传真、扫描等功能于一身,免费为上门办理业务的群众提供使用,既便利又节省费用。

#### 提供高效服务延长工作时间

经济开发区是我市流动人口最密集的区域,有流动人口10余万人,每天到开发区流管所办理业务的人特别多。尤其在节后返工潮高峰,该流管所办理窗口一天办理居住证多达80多本,工作人员几乎没停歇。

上午一点空都没有,早上倒的水,现在才喝上一口。近日11时许,到开发区流管所窗口的工作人员吴燕琪才拿起水杯。对于这样的忙碌,她表示已经习惯了。很快,她又拿起电话忙开了,通知已做好《浙江省居住证》的新永康人下午领取。

新永康人来办理积分申报时,我们要对相关证明材料进行审核,看是否符合要求,并将每项加分证明材料拍照上传到系统。应思宁在江南流管所窗口工作,她每天12时30分开始上班,为新永康人办理积分申报。

工作人员边问胡某问题,边帮她填写好表格内容,让其确认签字。但胡某签字很困难,写个字花上近1分钟时间。工作人员耐心等待签字后将资料带回办事大厅办好手续。工作人员将行驶证送到胡某手上并表示,下次有这种情况,可提前告知,他们将上门办理。

据悉,在车管所的两个办事大厅内,分别安排导服台,放置了警务公开触摸屏,驾驶证、行驶证等业务办理流程贴墙上榜,还推出便民自主查询机,

便民小药箱等便民举措。

近日中午,刚下班的工作人员小珍发现服务台上有人遗留了一只手机。她通过手机通讯录联系上机主男朋友,并等了近一个小时,直到机主取回手机才去吃饭。

每天到车管所办业务的群众很多,总有人将物件遗忘在车管所。车管所专门设置失物招领处,将遗忘物统一保管。有信息的联系失主领取,没信息的等失主自行领取。

### 派出所窗口:拓宽服务渠道,推出便民服务卡

我市有11个公安派出所。为确保随时接受群众报警求助,每个派出所窗口都推行24小时工作机制。

为提高群众服务满意度,各派出所不断创新,细化办事措施,为群众提供更优质的服务。户籍办理窗口为群众提供一次性告知单,尽量在最快的时间内办理好业务。

#### 重视群众需求,切实解决问题

以前群众办理姓名变更手续或户口迁入和迁出,都要找专管民警签字,但遇到专管民警出差、休假等情况时,群众就找不到人签字。

如今,江南派出所推出一站式服务,每天安排民警为群众办理业务,让办事群众能找到人签字、盖章。为让群众感受到被关怀被温暖被重视,派出所窗口服务人员专门进行礼仪和业务培训,被接待群众做到问清每件事,了解每个细节。

针对通信诈骗多发的情况,各派出所办事大厅等场所摆了宣传展板,主要宣传防范电信诈骗、网络诈骗的内容,提醒群众在生活中引起重视。

#### 便民服务卡,派出所名片

在石柱派出所接处警窗口上,摆

着一个名片盒,盒里装的是便民服务卡。这张卡片记着派出所的各种联系方式。如果有群众来报案,接警民警会在卡片上写下自己的信息和联系方式,交给群众,以便群众随时知晓自己案件的进展程度,方便民警为群众提供服务。该派出所教导员徐健说。

同时,该派出所办事大厅内的便民药箱、便民开水、投诉本等人性化服务设施让群众感受到温暖。而该派出所软件上也本着高效为民服务的宗旨,切实为群众干实事、解难事。

8月底,石柱派出所窗口工作人员接到善塘村李先生的诉求。他想办理亲生父亲名下房产的登记过户手续,但需提供父子关系证明。

可由于历史原因,户口档案在1992年前由乡镇管理,之后由派出所管理。李先生的亲生父亲于1972年去世,他的户口之后过继到继父名下,石柱派出所无法查证其相关档案。

为帮助李先生解决困难,派出所工作人员经过请示批准后,多次联系当地乡镇,多次询问核实相关信息,在较短时间内按规定程序帮助李先生办好了相关手续。对此,李先生感动不已,专门向工作人员表示了感谢。

### 车管所窗口:上门服务方便群众,失物招领赢得民心

目前,市公安局交警大队车管所所有服务窗口53个,单日受理业务量近1000人次。工作人员为提升服务质量,除延时服务,提供一次告知服务,还推出多项便民举措。

近日,患肢体残疾的胡某有车辆的行驶证将到期,他家人开车带他到车管所停车场。了解到胡某行动不便的情况,车管所工作人员立刻带上补办行驶证所需的资料来到停车场。