

# 严管厚爱筑牢防线 有的放矢锻造铁军

## 永康公安夯实警务督察工作助推队伍高质量发展

通讯员 吕倍思

在永康警营里有这么一支特殊的队伍,他们身穿藏蓝警服,头戴白色头盔,像透视镜一样穿梭在警队的各个角落,认真查究警务活动中存在的各种问题和不足,并于第一时间加以整改。不论是重大活动安保还是专项打击行动,身为警务督察员的他们总是能及时地出现在关键位置,保障各项警务部署措施到位,以督促建,正风肃纪,助推永康公安队伍高质量发展。

### 拉紧红线 提亮忠诚底色

近年来,为切实推进各项警务部署工作落到实处,取得实效,市公安局警务督察大队紧跟市局党委决策要求,以督察是手段,服务是根本的理念,充分发挥公安机关警务督察部门的监督管理作用,持续加大队伍管理的监督检查力度;坚持严管就是厚爱的原则,对发现的问题通过现场纠正、限期整改、交办整改、整改追责等方式进行处置,充分利用新警培训、战训合一、执法讲堂等载体以案说法,不断提升民警自身防范意识和警情处置能力,开展党风廉政层级管理、清单制和尽职免责制,列出12张清单和9种容错免责情形,守牢不出事底线,提升队伍凝聚力、向心力、战斗力。在新冠疫情防控关键时期,警务督察大队坚持全员上岗,围绕加强组织保障、内部防范、物资保障、执勤防护和复工复产等方面开展全方位、滚动式、渗透式督察。期间,警务督察大队共开展现场督察22次,派出督察警力56人次,发布内部督察通报14期,提出各项督察建议22条,有力推进了疫情防控各项工作扎实开展。

### 有的放矢 落实监管举措

抓好监督是一场持久战。警务督

察大队通过走访了解、日常观察、谈心谈话等手段,努力摸透摸清每位干警的履职情况,对工作中发现的问题及建议,依据问题性质、程度采取不同举措,或督促个人整改,或提交局党委研究,做到抓早抓小、对症下药。

作为督察人员,我们要平时在警容着装、行为举止、窗口设施、执法执勤、制度建设五个方面对窗口工作进行监督检查。碰到市公安局进行较大规模的人事变动时,警务督察大队还专门制作了一期基层窗口单位如何有效监督、自检自查的小视频,便于新任中层干部更快更好地熟悉和适应基层领导工作。

除了加强日常教育整顿之外,警务督察大队还对全局接到的非公安业务电话情况进行梳理汇总,为常见的22类警务咨询问题提供了解答样本,同时加强公安服务窗口监督管理,切实做到服务规范、依法准确,提高群众的安全感和满意度。

### 以人为本 创新督察机制

公安户籍窗口办事效率很高,我要给他们点个赞!近日,申请补办户口本并于当天就领到了全新证件的林女士,在收到永康警方的回访信息时这样说。

为及时发现群众到公安局窗口单位办事的评价意见,进一步贯彻落实最多跑一次工作,警务督察大队坚持以民为本,以民意为导向,主动作为,创新研发了智慧民意感知系统。该系统通过现场打分、短信回访、电话沟通等形式,把公安工作的评价权交给群众,实现了对到公安机关办事、报过案的群众进行全覆盖满意度访评。今年以来,永康公安每月的访评短信发送量高达4.4万余条,收到群众回复短信6500余条,短信回复满意率



警务督察大队开展涉酒纪律检查

达99%以上。

出入境电话打不通怎么办?日前,有群众在回复中反映相关网站上公布的出入境服务电话无法打通。接到这一讯息后,警务督察大队马上跟进了解情况,经查系由于市公安局出入境管理大队办公地址变更,旧号码已停用导致。随后,警务督察大队及时联系了相关部门进行了整改。

当群众对回复内容不满意时,警务督察大队还会根据群众反映的情况,进行人工访评,了解具体诉求,回应群众关切的各类民生问题。在找准问题源头和目标后,警务督察大队则会通知相关单位进行进一步精准落地核查与整改。除此之外,为更多地收集群众对公安工作的意见以及相关的投诉举报,警务督察大队还与局纪委一道,专门聘请了警风监督员,加强警民联动管理,提升警务督察实效。

### 护警撑警 保障执法权威

为保障民警执法权威,通过教育整顿、监督管理进一步净化警务生态的同时,警务督察大队极力维护为在依法执勤中遭受侵害的民警权益,切实做好队

伍守护者。今年以来,警务督察大队共办理维护民警执法权益案件24起,发放《督察正名通知书》3份,依法处理侵犯民警执法权益人员26人,其中追究刑事责任15人,行政处罚11人,有力维护了民警的正当执法权益。

今年1月2日,警务督察大队大队长朱志超将一封《督察正名通知书》送到了一位遭到群众失实举报的民警手中,为其澄清了事实,消除了不良影响。原来,市民王某怀疑爱人有不良行为,便谎称与该民警关系密切借此试探丈夫杨某。杨某信以为真,在没有证据的情况下认定妻子口中的好友民警存在违规违纪行为,遂对其进行了投诉。接到投诉后,朱志超立即带队开展了核查,在查清了事件经过后,将核查情况进行了反馈。民警对杨某夫妻俩编造谎言和无证据举报行为进行了批评教育,并耐心开导和解除了这对夫妻之间的误会和隔阂,促使双方重归于好。因为我们的错误行为对民警造成了不良影响,真的非常抱歉,同时也很谢谢你们帮我们打开了心结。事后,夫妻俩向民警表达了歉意和谢意。

# 翁晖:工作二十年 零差错 零投诉

通讯员 胡湘

请拿好您的行驶证、登记证书、身份证和临时号牌。忙碌的窗口,往来的群众,认真为每一位群众办理好相关证件,正是翁晖20多年来的工作日常。

翁晖今年48岁,自1997年参加公安工作以来,先后在市公安局后勤装备科、交警大队车管所任职,现为交警大队车辆管理所机动车业务窗口职工,负责机动车查验、审核工作。由于工作表现优异,翁晖多次获评永康市公安局先进职工、永康市行政服务中心先进个人、五星服务标兵等荣誉称号。

### 精业务 工作二十年 零差错

查验、审核是新车上牌、机动车转移登记业务的主要内容。如何把新车或二手车中那些拼装、改装,甚至盗抢的假面撕下?翁晖用耐心、细心给出了答案。

机动车号、车架号等有些不对。翁晖在对一辆经过二手交易的机动车进行查验时,发现了几处有被油漆处理过的痕迹。随后,经过技术处理,翁

晖获取到了原来的号码,并通过查询确认该车实为一辆黑车。这样的计较,是翁晖查验的一贯态度,每天与车辆打交道的他,20年如一日地坚持对车辆尺寸、型号、合格证、发动机号、车架号等数据死盯不放,只为不放过任何一个可疑的线索。

科技的进步加快了窗口服务的发展,车辆查验、审核也实现了一窗受理,不断更新的技术手段成为了查验环节的一个辅助,翁晖也开始慢慢地负责起了车辆的资料审核工作。但不论何时,翁晖始终不遗漏任何一个细节,不错过任何一点端倪,只为始终把牢机动车的安全防线。据统计,自工作以来,翁晖共审核资料10余万份,查验车辆5万余辆,并实现零差错。

### 暖服务,争做群众贴心人

10月19日,翁晖如往常一样在窗口工作。在办理业务的中途,翁晖发现办事大厅有一名男子独自一人拄着拐杖等待办事。一番交谈后,翁晖了解到这名男子姓景,不久前右腿摔伤了,因担心刚买的二手车年审即将到期,只得拖着还没好全的腿来办理机



翁晖为景先生办理相关业务

动车转移登记业务。

查验预录入、到查验区查验、办理业务受理,这一套流程对于行走无碍的人来说算不上什么难事,但对于独自一人拄着拐杖的景先生来说就有些难度了。为了减少景先生的走动,翁晖立即为其申请开通了绿色通道,并在征得景先生同意后,由其代为协助办理转移登记业务。

随后,翁晖把景先生安置在大厅休息座椅上,自己将车开到查验区进行查验。半小时后,翁晖代办完转移登记业务,并将行驶证、登记证书和临时牌照交给给景先生。

因为腿脚不便,我来的时候还担

心这趟出行可能没法顺利办理完业务。景先生表示,自己怎么都没想到翁晖的贴心服务,让他不仅只跑了一次,甚至都没怎么跑,就顺利办好了业务。

诸如此类的好人好事在翁晖的日常工作中并不鲜见。不久前,翁晖还主动上门,为生病住院的群众办理好了本应由本人到场的交管业务。做窗口工作,很重要的一点就是换位思考,将心比心,以一名办事群众的心态去提供服务。翁晖说,窗口服务无形,但一言一行,群众都可以感觉到,也正是基于这样的工作态度,让翁晖工作20年来实现了零投诉。