



# 梅州公安“三个度”赢取百姓满意度



□ 本报记者 邓君 本报通讯员 冯盈 邓寒雨

开门纳谏,开通市县两级“局长信箱”,群众来信办结率达99.7%;重拳出击,持续推进“团圆行动”,帮助21个离家家庭实现团圆;送考下乡,解决23039名农村群众考证难题;温暖守护,将办证窗口“搬”到老年人家中,上门服务1716人次……

想民之所想,急民之所急,解民之所忧。在党史学习教育中,广东省梅州市公安机关从打击、治理、服务三大领域出发,深入推动“我为群众办实事”实践活动,高效高质量推进八大民生实事抓实抓细,在此基础上,推出“六提升、六守护”举措,以强力度、提速度、显温度,赢取人民群众的满意度。

“公安事业征途漫漫,以史为鉴能扬帆远航。梅州公安要时刻站稳群众立场,广纳民意,接受监督,走好新时代党的群众路线。”梅州市副市长、市公安局党委书记、局长唐星说。

## 高位推进强力度

“尊敬的公安局长,您好!我是一名电信诈骗案的受害人,怀着感恩的心,对梅州市公安局和贵局刑警支队张荣杰警官致以最诚挚的谢意……”3月29日,梅州市公安局“局长信箱”收到一封来自梅江区某小区陈女士的感谢信,300多字的感谢信,写满了陈女士对被骗资金失而复得的喜悦。

为便利广大群众反映问题、表达诉求,提出建议,2021年5月10日,梅州公安机关启动“局长信箱”,着力解决群众的操心事、烦心事、揪心事。效果如何?一组数据可以窥见:截至2月25日,梅州公安机关共收到“厅长信箱”转派来信213件,办结212件,答复率100%、办结率99.5%;“局长信箱”来信351件,办结350件,答复率100%、办结率99.7%。

每一封来信的办结,都映照着为民服务的初心。在党史学习教育中,梅州市公安机关将“我为群众办实事”实践活动摆在突出位置,成立由局主要领导任组长的工作领导小组,组织各部门各警种收集梳理任



务清单。

“为群众办实事,关键在于‘实’字,既要紧盯群众诉求和社会广泛关注的急事难事,又要注重群众身边的烦心事。”梅州市公安局政治处副主任赖鸿昌介绍,前期,各警种共提出便民举措100多项,市公安局党委从群众最关切、最企盼的领域着手,选定了“六守护、六提升”12项便民措施,即守护百姓“四季平安”、守护百

姓“钱袋安稳”、守护群众“舌尖安全”、守护群众“出入平安”、守护少年“天空晴朗”、守护校园“一方净土”,提升购车入户便民程度,提升车管登记服务水平,提升户籍业务办理效率,提升人文关怀温度,提升刻章业务服务效能,提升企业风险抵御能力,并制定了《梅州市公安机关“我为群众办实事”实践活动实施方案》。

“明确职责,协同推进、督办落实、信息反馈、宣传报道。”赖鸿昌补充道,该局以五项机制为抓手,压实压紧每件实事相关部门主体责任,并不定期将组织实施的情况作为局长办公会、局党委会议的常设议题,研究解决推进过程中遇到的困难和问题,及时通报各单位具体落实情况,确保把实事办好、好事办实。

截至2021年底,全市公安机关在办好广东省公安厅八大民生实事任务的基础上,已全面完成“六守护、六提升”12项重点民生实事。

“实际上,公安机关的主要职能就是服务群众,而为民办好事没有终点,只有连续不断的新起点。”梅州市公安局党委委员、政治处主任钟旭东说,接下来,该局将常态化开展“我为群众办实事”实践活动,积极谋划拓展民生服务事项,做好自选动作,打造本地亮点,让更多服务惠及广大群众。

## 多点发力提速度

“我去派出所报案时,民警告诉我案子已经破了,东西也找回来了。”尽管戴着口罩,仍遮不住梅州大埔市民蓝叔的笑容。

3月16日下午,蓝叔发现放在车内的洋酒被盗,便去报警。令他感到意外的是,民警说这个案子已于当日凌晨2时告破。“原本以为这么小的案子,警方没那么重视,没想到破案追赃速度比我报警还快。”

聚焦速度,梅州公安在破小案、办实事、强服务等方面持续发力,不断提升为群众办实事的能力水平。

3月29日,市民钟先生一行4人满脸焦急来到兴宁市公安局出入境管理大队窗口咨询快速办理香港通行证签证事宜。见此情形,民警主动上前询问情况。原来,钟先生的弟弟3月26日晚在香港不幸发生交通事故身故,家属急需办理港澳通行证赴港处理后事。

“核实情况后,我们立即启动‘急事急办’程序,向上级公安机关说明实际情况,申请加快审批流程。”陈警官说,原本需要5至7个工作日审批的证件,于次日下午便从广东省公安厅寄出,一路加急送往钟先生手中。

“疫情防控期间,出入境证件签发更加严格,但对于出国(境)治病,探望危重病人,奔丧、留学或开学时间临近等特殊紧急情况,我们则采取特事特办、急事急办,开通专门的绿色通道。”梅州市公安局出入境管理支队支队长路风宣说,即便是在节假日,有紧急事项需要办理的群众也可以通过拨打12367实现急事急办。

想群众之所想,急群众之所急。同样,在道路交

通安全管理主战场上,各级公安机关接连刷新“公安速度”。

“快!伤者头部严重出血,已陷入昏迷,现正从省道S333进入城区,请迅速为其开路!”3月27日,交警支队直属大队西阳中队民警李海元拉响警笛,领着载有伤者的两辆救护车,仅用3分钟便赶到医院。

数据显示,去年7月开展“畅通道路交通事故救援生命通道”民生实事以来,梅州各级公安机关已开展事故救援559次,救援人数684人,送医成功救助676人。

## 暖心服务显温度

“我们这里太偏远了,路又难走,没想到你们真的来了。”看着陈伯脸上满意的笑容,兴宁市水口镇敬老院负责人对着民警竖起了大拇指。

生活在该敬老院的孤寡老人陈伯一直没有户籍,且双目失明、双腿行动不便,无法前去窗口采集信息。了解情况后,去年6月,兴宁市公安局户籍中心民警会同水口派出所、市公安局DNA实验室民警,将办证窗口“搬”到了敬老院,为老人采集信息并办理入户。

全市各级公安机关紧贴老年人办事需求,全面实施老年人优先办理业务“优先办、上门办、委托办、多方办、纸质办”等服务。截至目前,全市公安户政部门共开设老年人优先办理窗口135个,为老年人提供免预约、免预约排队服务9568人次,上门服务3276人次。

在优化车管服务方面,梅州公安交警部门坚持“上牌到村镇,考试到农家”,从2021年12月起,梅州公安机关联合相关部门,在全市范围内启动摩托车驾照“送考下乡”工作,群众直言“贴切民心民意”,至目前已深入63个乡镇开展送考活动,惠及群众23039人次。

针对拐卖犯罪行为,梅州公安机关把群众寻找亲人、严惩拐卖人口犯罪的愿望视为重大责任,坚定不移克服重重困难,紧盯打拐,不疲不懈,有效遏制拐卖儿童犯罪,自开展“团圆”行动以来,帮助21个离家家庭实现团圆。

梅州公安反诈中心坚持“打、防、管、控、宣”同步推进,全力构建“全民反诈、全警反诈”的新格局,推广安装“国家反诈中心”应用程序171.35万个,预警劝阻19.46万人次,止付金额1.92亿元,全力守护辖区群众的“钱袋子”。

群众是家人,警情是家事,在全市各级公安机关的共同努力下,2021年,梅州实现刑事发案数、电信网络诈骗警情数、电信网络诈骗刑事立案数、盗窃刑事立案数及道路交通事故起数、死亡人数、受伤人数“七下降”。2021年,梅州群众安全感、公安工作满意度等位列全省前列。

图① 民警走进茶园普及交通安全知识。  
冯盈 摄  
图② 梅州交警开展护学岗工作。  
何志林 摄

## 旅顺口国安宣传“五个一”接地气

□ 本报记者 韩宇

“以前,我认为国家安全过于宏大笼统,对于我个人来讲是‘触不可及’‘事不关己’的,但通过参加旅顺口区组织的维护国家安全系列活动,使我对国家安全有了全新的认识,维护国家安全,对我们每个公民来说,是义不容辞的责任。”近日,辽宁省大连市旅顺口区市民刘先生发出这样的感慨。

近年来,在国家安全宣传教育工作中,旅顺口区依托“4·15”国家安全教育日,切实推动线上、线下宣传有机融合,通过国安宣传“五个一”活动,使国家安全宣传教育更接地气、更有生气、更具人气。

一部国家安全宣传片,让普通百姓知道自己与国家安全的关系。旅顺口区提前策划,制作了《助力国家安全你我同行》(爱国,从维护国家安全开始)等国安宣传片。视频中的主角有老师、司机、医生、农民、网格员等,他们用朴素的语言将自己与国家安全的关系传递给普通市民,让群众更加理解国家安全与每个人息息相关,触手可及。

一个国家安全微讲堂,让抽象的国家安全更为具体、生动。旅顺口区在官方公众号“旅顺口发布”设立了国安微讲堂,通过文字、图片、视频等形式使市民直观地认识到国家安全是什么,普通人在维护国家安全过程中能做什么。区教育局将“国安微讲堂”作为中小学生德育教育在线课程,同步推送各班级群,通过小手拉大手的模式,家长、学生共同提升国家安全意识。

一方国家安全宣传画,让市民知晓国家安全宣传就在身边。旅顺口区在每个社区(村)都设立了专门的国安宣传角,提升普通群众对国家安全认识。在区委机关办公楼,专门设立国安宣传长廊,并在每层电梯间放置一个国安宣传海报栏作为国家安全宣传角。同时,在全区中小学设立国家安全宣传展板。

一组“童心向党”系列活动,让国家安全的种子在孩子心中生根发芽。旅顺口区委国安办、区教育局通过“童心向党 无邪成长”青少年迎春书画展、“童心向党 我和国家安全”征文比赛等丰富多彩的活动,拓展孩子对国家安全知识的认知,促进孩子以实际行动爱党、爱国、自觉维护国家安全。

一次国家安全旅游景点推荐,让更多的市民走近国家安全,共筑国家安全。旅顺口区区委国安办联合区文旅局挑选出潜艇博物馆、旅顺博物馆等一批具有代表性的景点,充分展现出国防安全、军事安全、国土安全、文化安全、生态安全等多领域国家安全的重要性,让参观者体会到唯有“国泰”方能“民安”。

旅顺口区委常委、政法委书记马明说:“国家安全教育日虽然每年只有一天,但国家安全问题却时时刻刻都值得高度重视。我们期待通过常态化的安全教育与熏陶培植,推动国家安全意识真正深入人心,成为行为习惯和自觉。”

# 大竹协同社会治理告别“各管各”

□ 本报记者 马利民  
□ 本报通讯员 鄧双优

“有些涉电诈骗留坝人员的家庭成员非常疑惑,都同意了综治办的劝说,派出所怎么又来了,难道是不相信我们?你们到底谁说了算,我该听谁的?”4月18日,四川省达州市大竹县石河镇政法委员熊国美在接受《法治日报》记者采访时介绍,2021年11月,在镇党委、政府的领导下,石河镇综治办、派出所、交警五中队、司法所、法庭、信访办、应急办、综合执法办、退役军人服务站、卫健办等部门53名工作人员入驻社会治理服务中心(以下简称综治中心)后,各部门形成合力、资源共享,实行统管,类似情况不再出现。

## 三次升级七大功能破解难题

2020年以来,四川省启动了乡镇行政区划和村级建制调整两项改革,乡镇和村组数量减少,辖区变大,人口增多,这些都给新时期基层社会治理工作带来新问题新挑战。石河镇作为大竹县“两项改革”重点镇之一,由原石河、双拱等5个乡镇合并而成,村级建制调整后,由41个村(社区)并至28个村(社区),总人口由4万余人增至8万余人,辖区面积由66.7平方公里增至180平方公里。

“石河镇为进一步做好‘改革’下半篇文章,紧紧抓住市域社会治理现代化建设契机,着力破解基层力量薄弱、部门人员分离、联动环节繁杂、信息共享不畅、治理效能不高等难题,积极探索建立了集制度化、信息化、智能化、网络化于一体的治理中心。”大竹县委常委、政法委书记李秋介绍,自2021年7月1日以来,镇党委政府副镇长、市公安局局长高武林,先后5次到治理中心进行调研,从最初司法所、派出所工作协作的“两所联动”,到综治办(中心)加入成为“两所一中心”,再升级为治理中心的整个过程,他既是设计者、支持者,也是见证者。

治理中心以石河派出所现有阵地为基础,集中建成指挥(研判)大厅、值班接待室、调解室、装备物资

室、会议室,综合便民服务窗口、工作人员办公室等业务性用房65间,具备研判指挥、风险预警、管理服务、多元化解、治安巡逻、综合执法、应急处突七大功能区块。

## 部门实行统管化解矛盾纠纷

2021年3月,石河镇紫荣街袁某兵的妻子王某在大竹县城某生活馆上班期间,突发脑溢血倒地,经救治,王某偏瘫,花费23万元,其于2021年5月出院,某生活馆总共向医院支付了2000元费用。

袁某兵认为,某生活馆不仅需全额支付医药费用,还须进行其他相关赔付,在多次找某生活馆协商无果的情况下,袁某兵将妻子送到某生活馆,某生活馆报警。

某生活馆所在辖区派出所接警后,组织过双方进行调解,但未成功。此后双方仍以袁某兵送妻子至某生活馆、某生活馆报警的方式希望对方妥协。2022年2月25日,某生活馆将王某送到石河派出所。

治理中心初步了解情况后,立即通过矛盾纠纷联调平台通知由综治办、派出所、司法所、法庭、信访办、人民调解员等组成的矛盾纠纷联调队伍介入,对双方进行调解,但双方始终坚持自己的决定。

“治理中心每天一次工作例会,每周一次工作计划,每月一次工作研判分析会,会前各部门及时梳理工作开展情况及下一阶段工作计划,交由镇综治办汇总形成任务清单,明确办理事项、协作部门、完成时间。”石河派出所所长张勇说,实行统管后,形成的合力,让各部门不再“各管各”,袁某兵和某生活馆的纠纷就变得不那么“棘手”了。

3月2日,联调队伍依据相关法律法规,在组织双方进行第二次调解时,告诉他们,各自应清楚知道该承担的法律和经济责任。这一调解,从早上到晚上,十多个小时,某生活馆表示愿意赔偿10万元,而袁某兵坚持要13万元。

3月29日,联调队伍组织双方进行了第三次调解,经过数小时努力,双方以115万元达成赔偿协议。

据介绍,治理中心建立的数据研判联指平台,风

险预警联控平台,矛盾纠纷联调平台,管理服务联抓平台,治安巡逻联防平台,突发事件联处平台,综合执法联动七大处置平台,为重点目标联管联控,突发事件精准调度处置,信息数据共建共享,风险及时研判和矛盾纠纷化解加足了“马力”。

## 依托社会力量解决群众关切

4月12日,治理中心接到家委会民警队反映,根据一些家长发在微信群的消息,学校门口奶茶店使用的原材料可能存在问题。

这一次,治理中心依托石河中学家委会成员这股社会力量组建的家委会民警队,再次发挥了作用。

4月13日21时,治理中心启动由综合执法办、派出所、交警五中队、市场监督管理办、卫健办组成的综合执法联动队伍,对校园周边奶茶店、副食店开展综合执法,对存在违法经营的两家副食店、两家奶茶店现场发放整改通知书,将过期食品全部没收。

治理中心除组建家委会民警队外,还组建了运输义警队、商会议警队。

“快,客运站路口有客车被拦着不让走了。”治理中心接到运输义警队电话后,快速作出反应。

“十多分钟解决口多。”运输义警队队长李佑云说,“石河镇流动人口多,途经客车常会与本地客车因乘客问题产生矛盾,以前把外地客车拦着,一堵就是几个小时,只有将事情闹大,才会有人来解决,现在别说堵车,就是哪里出了交通事故、道路损毁、泥石流等,我们运输义警队只要把情况报告给治理中心,他们就会启动治安巡逻联防队伍,第一时间解决问题。”

据统计,治理中心成立以来,已累计解决群众各类诉求126件,8件包含人身意外死亡案件的疑难复杂纠纷得到妥善处置,案件调处成功率,协议履行率均达100%,无一起信访事件;成功劝返电信诈骗15名。

“下一步,治理中心将制定完善各类治理事务的操作规程,运行规则,在完成多部门力量整合的基础上,真正实现‘力量融合’,为‘石河模式’推行打下基础。”李秋说。

# 江北公安推出网吧人群“防骗题库”

□ 本报记者 王春  
□ 本报通讯员 葛秀勇

当你上网看到一条广告,说可以代办大额信用卡,联系后对方说要交手续费、验资费用等,你该怎么办?当你在网上购买游戏点卡,对方称点卡购买时,需要重新下单,以下做法正确的是?……近日,浙江省宁波市江北区的市民发现去网吧“冲浪”需要经历一个这样的“小考验”。

网吧上网人员年龄偏小,文化程度相对较低,极易成为网络诈骗的对象。为净化网络环境,提高群众

应对网络诈骗的免疫力,实现按人群、按阵地精准宣传,宁波市公安局江北分局设计推出了江北公安“反诈提醒程序”。

该程序由该分局网安大队民警施伟独立编程开发,由该局“反诈明星警官”姚剑波从反诈题库中精挑细选出50道题目,为上网人群量身定制“精准防骗题库”。

市民在网吧上网时,桌面会弹出江北公安“反诈提醒程序”,只有全部答对三道以“精准防骗题库”中随机抽取的题目后,程序才会自动关闭,恢复正常上网。“这个程序安装便捷,操作简单,也给上网的人

□ 本报记者 赵红旗  
□ 本报通讯员 赵彦学

“金耀路与黄河大街交叉口附近窄巷内有人非法经营,倒灌瓶装液化气,现场靠近居民居住地点,存在严重安全隐患,直接威胁附近居民的生命财产安全。”近日,河南省开封市城乡一体化示范区接到举报后,区领导迅速组织应急、城管、公安、市场监管、街道办事处等单位执法人员成立联合突击检查组进行排查。

执法人员现场核查发现,屋内储存有7个锈迹斑斑的液化气气罐,为安全起见,执法人员当即依法予以暂扣,并向当事人说明了非法存储易燃易爆物品的危险性,对其进行了安全教育和责任告知。

在“零上访、零案件、零事故”创建中,开封市城乡一体化示范区鼓励市民对可疑线索进行举报,建立了执法部门快速联合核查机制。

据开封市城乡一体化示范区相关负责人介绍,全区通过对标安全生产行业管理先进经验,进一步完善安全管理体系机制,严格落实辖区相关企业全员安全生产责任制,创新安全考核方式,推行安全管理“红黄旗”制度,对安全制度落实到位的,颁发“红旗”,对安全制度存在问题的,颁发“黄旗”,继而激发企业安全生产工作危机意识与责任意识,对标先进找差距,对标短板强抓手,扛稳“零事故”创建大旗。

辖区某重点企业安全生产任务重,开封市城乡一体化示范区政法委联合区应急管理局依据“零事故”创建标准,在该企业开展安全生产大排查大整治工作,区应急管理局与企业签订安全生产责任书。企业根据安全考核目标,制定安全工作计划,将今年以来的安全重点工作进行全面细化,明确了各部门的安全管理责任和安全生产工作目标,指标,将责任落实到部门及相关责任人。

开封市城乡一体化示范区“零事故”创建领导小组对辖区安全隐患及时进行排查,发现隐患立即下达隐患整改通知书,责令相关部门定人、定时、定措施进行治理,筑牢安全根基,保持安全生产健康运行,持续实现“零事故”目标。

## “楼兰每拍”助力基层治理

□ 本报记者 潘从武  
□ 本报通讯员 王东

井盖丢了,路灯坏了怎么办?邻里吵架了该找谁?“城市小病”怎么能及时发现,尽快处理?民生措施落实情况如何有效监管?近日,新疆维吾尔自治区若羌县聚焦群众“急难愁盼”,研发“楼兰每拍”小程序,全景接入市域治理信息化平台,推动精准快速“零距离”服务群众,获群众好评。

“前几天听说县里有了‘楼兰每拍’小程序,通过手机就可以解决问题,因为老公摔伤不方便到医院打疫苗,我抱着试一试的态度,通过小程序请社区协调医生上门,没想到下午医生就到家里给我老公接种了疫苗。”若羌镇团结社区的佐日古丽说。

据介绍,“楼兰每拍”小程序分为事件上报、我的事件、AI普法3个模块,支持语音录入,图片上传,地图定位,文字描述,智能法律咨询等功能,平台工作人员接到群众反映事项后,按照职责权限精准推送,限时化解处置。上报人可通过小程序随时查看进度,并对事项办理进行打分评价。通过“楼兰每拍”小程序,可实现“问题一网收集,过程一网督办,结果一网反馈”。

自3月25日投用以来,“楼兰每拍”累计收到群众反映各类问题1900余,办结率达98.7%。

“今年以来,若羌县不断深化政法领域改革,通过开发‘楼兰每拍’小程序等方式,推动社会治理能力信息化、智能化,最大限度减束缚、增动力、增活力,深化政法机关服务群众、服务经济高质量发展水平,让群众切实感受政法速度和政法温度。”若羌县委副书记书记苏强说。

## 六安公安防疫一线党旗飘

本报讯 记者范天娇 通讯员刘小川 记者近日从安徽省六安市公安局获悉,自本轮疫情发生以来,全市公安机关各级党组织和党员干部,迅速搭建防控工作组织架构,完善应急预案,建立集中、高效、统一的防控指挥体系,守好疫情防控各道防线。

六安市公安机关实行日调度、日通报、日总结,工作专班24小时高效运转,520名民警、辅警组建“六安市公安局党员先锋队”集中隔离勤务,主城区网格执勤民警全天候巡逻管控。截至4月18日,六安市公安局48个基层党组织,1200多名共产党员投身防疫一线,全力守护群众生命财产安全。

## 三亚海棠多举措宣传禁毒

本报讯 记者邢东伟 通讯员廖小燕 近日,海南省三亚市海棠区创新举措,以网络直播方式宣传禁毒,实现禁毒宣传教育全覆盖。海棠区精心挑选有多年禁毒工作经历人员做网络主播,讲述禁毒知识、典型案例,同时通过改编禁毒黄梅戏,呼吁广大群众警惕新型毒品。该区常态化开展禁毒宣传,各村(居)禁毒专干、禁毒社工、禁毒志愿者每月不少于4次进社区、进农村、进商铺、进学校、进工地、进酒店、进场所、进景区,广泛宣传禁毒知识,增强群众识毒、防毒、拒毒意识。

## 泾源踏查杜绝毒品原植物

本报讯 记者申东 通讯员马春梅 近日,宁夏回族自治区泾源县禁毒办联合派出所组成踏查小组,开展田间地头的踏查及禁毒宣传活动。踏查小组以“不放过一株、不漏一处、不留死角”的工作要求对辖区居民院落、空地和搭建的菜棚进行排查,从源头上杜绝毒品原植物的种植。此次踏查覆盖了96个行政村以及70座种植大棚,经过深入踏查,未发现非法种植毒品原植物现象。

## 开封「零事故」创建筑牢安全根基