



# 茂名公安畅通“三条路径”问需于民

□ 本报记者 邓君  
□ 本报通讯员 王其章

“26年了,我老婆终于有了户口,感谢感谢……”2023年11月6日下午,当广东省高州市白某庆打开民警递过来的新户口本,由衷地向民警表示感谢。这是茂名市公安局开展万警进万家活动时发现白某庆愁心事,主动上门为其解决的暖心一幕。

一件件暖心实事,一句句朴素感言,2023年4月,茂名市公安局对民意渠道和服务对象群体进行了深入分析研究,决定以“深调研,听企业所需;进万家,听群众意见;收来信,听网民诉求”这三条路径,畅通民意渠道,线上线下互相支撑,互动融合,锚定民生警务正风提能,解决群众“急难愁盼”问题。

2023年以来,通过“三条路径”察情问需共收集意见建议963条,直接解决群众“急难愁盼”问题1355起,为群众释疑解惑4200多件,收到线索助力破案15起,抓获各类违法犯罪嫌疑人92名。

## 畅通渠道剑指“急难愁盼”

“我当时就是抱着试试看的心情,写了一封信到茂名‘平安厅’局长信箱,没想到还真帮了大忙。”2023年12月8日上午,化州市合江镇在外务工的黄某专门写了一封感谢信给茂名“平安厅”局长信箱工作专班。他在信中写道:“我家老房被邻居侵占放满杂物,身处异地的我多次电话协调未果。经合江镇派出所叫警调解,邻居搬走了杂物。他多次回访查看清空情况,还拍了照片发给我。感谢合江镇派出所,感谢叫警官……”

茂名市公安局以“平安厅”局长信箱作为畅通民意渠道的线上重要途径之一,始终坚持“回应和满足人民群众的新期待,新要求”作为工作的出发点和落脚点,倾力贯彻“接诉即办”理念,努力提升群众安全感,获得感、幸福感。

茂名“平安厅”局长信箱收到群众来信后,工作专班提出拟办意见,经茂名市公安局主要负责人批阅来信后,交办相关警种,县市区(区)承办单位处理。落地后,承办单位需快速跟进,限时报告该事项处理结果,并由工作专班办公室反馈来信群众,确保网上咨询、投诉、举报等件件有回复,事事有回音。

2023年以来,茂名“平安厅”局长信箱共收到信件2745件,已办结来信2665件,回复率100%,办结率97.1%,直接解决群众“急难愁盼”问题718项,从来信中得到线索助力破案15起,抓获各类违法犯罪嫌疑人92人,收到群众表扬感谢信41封。



## “万警连万家”察情送需

2023年6月起至11月底,茂名公安机关在创新基层治理上求突破,坚持和发展新时代“枫桥经验”,深入开展“万警连万家”活动,深化矛盾纠纷排查化解。

茂名交警支队在深调研听企业所需活动中,了解到茂名市某公司茂南分公司有一批新购车辆急需上牌登记,由于车辆较多,往返车管所办理十分不便。车管所所长张志刚第二天就带领业务骨干出动流动服务车到该公司,对85辆正三轮电动车(环卫作业车)逐一进行查验、照相,开展注册登记。

茂名公安通过收集民意做实做细纠纷调解、警情化解等送上门工作的同时,加大对刑事、治安、交通、纠纷等警情态势研判,利用“万警连万家”进村入户,加大宣传防范,增强群众自我防范意识和防护能力。

“万警连万家”活动期间,高州市公安局民警依据群众提供的线索,迅速出击,为3名被诈骗群众挽回被骗资金10多万元;信宜市公安局在“万警连万家”活动中,开展了12场防范电信诈骗网络诈骗宣传活动,为4名受害群众挽回被骗资金60余万元。

活动期间,全市公安机关9046名民警用方言土语走进54180户群众家庭,发放问卷清单约10.7万份,发放各类宣传单、手册30多万份,宣传覆盖群众约21.2万人,收集群众意见建议790多条,为群众答疑解惑4200多件,化解矛盾纠纷570多起。

为了让主题教育开展更有针对性和实效性,茂名市公安局党委结合辖区治安工作特点,于2023年4月至6月,在市、县两级公安机关开展领导班子成员和各警种部门负责人下沉派出所跟班调研工作。

据介绍,下沉基层领导干部到派出所跟班调研3天,其间必须与派出所民警同吃、同住、同值班、同执勤、同走访。通过与基层零距离接触,深入了解一线民警的工作生活;通过与民警同走访辖区企业、群众,帮助他们解决实际困难和问题。

2023年6月14日,在茂名市公安局党委理论学习中心组学习(扩大)会议上,市公安局主要领导以“五力”并举强基增效)为题,与大家分享了他72小时以普通民警身份下沉茂南分局站前派出所跟班调研的所见、所行、所得。据了解,全市公安机关先后有185名领导干部参加跟班调研,收集相关意见建议173条,解决企业和群众实际困难67件。

## 正风气促进服务大提升

2023年11月18日,茂名“平安厅”局长信箱收到一封群众来信,主要反映某派出所案件办理时存在的一些问题。接信后,茂名公安机关立即组织有关部门开展核查工作。11月21日,茂名电白公安分局对该派出所立案不及时,案件处理不当,不重视群众诉求等问题对该所3名民警作出严肃处理,决定免去该派出所副所长李某职务并与另一办案民警调离,对派出所所长杨某作出诫勉谈话处理。

为锚定民生警务正风提能,茂名公安根据群众



反馈的意见建议,集中整治漠视群众利益、群众反映强烈的突出问题,注重用身边的事警示身边的人,让大家受教育,获警醒,知敬畏,正风提能。2023年,茂名市公安局先后对25名责任心不强、漠视群众诉求的民警进行免职、诫勉谈话,调离岗位等责任追究;同时对落实较好的16个单位、部门和个人进行通报表扬,作为年度先进和提拔的优先对象。

通过跟踪督办群众不满意事项,极大促进了民警服务群众态度的转变。一批出警迟缓和纠纷类扯皮推诿等问题得到了整治;一批举报赌博、噪声扰民、非机动车被盗等警情无后续跟进反馈的问题得到了纠正;一批语言生硬、态度冷漠等窗口服务问题得到了有效解决。

“通过线上线下‘三条路径’及时掌握民意,推进问题整改,倒逼规范执法,提高服务民生警务工作水平,有效解决了公安机关存在的慢作为、不作为等问题,全面提升了人民群众满意度和公安执法公信力。”茂名市公安局党委委员、政治处主任高成丽告诉记者(法治日报)记者。

图1 茂名公安民警上门为企业新购车辆进行登记上牌。

图2 茂名公安民警进村入户了解群众“急难愁盼”问题。

梁金 摄

柯磊 摄

# 「颍上村嫂」凝聚社会治理「她」力量

□ 本报记者 范天娇

因为在院子里堆放垃圾而来的垃圾,安徽省阜阳市颍上县慎城镇尤岗社区李大爷与周边居民之间的关系闹得很不愉快。然而,在大家眼里有些顽固的老人,却突然收拾起了院子。

李大爷之所以态度发生逆转,是被一群热心的“村嫂”给打动了。“起初老人也排斥我们上门,但我们没有泄气,经常去看望关心老人,让老人感受到被尊重,慢慢就放下了芥蒂。”尤岗社区妇联副主席、村嫂理事會副会长龚雪莹解释了其中缘由。

调解婆媳矛盾、照顾孤寡老人、关心留守儿童……在颍上县的田间地头、村头巷尾,处处活跃着“村嫂”的身影。2020年5月起,该县为解决村居社会治理力量欠缺等难题,充分挖掘“村嫂”潜能,在县乡村三级建立“村嫂理事会”,将“她”力量深度融入社会治理。

据了解,“村嫂理事会”依照民政注册程序登记备案,成为党组织领导、妇联指导的基层社会组织,实行会长负责制,会长由同级妇联主席担任,村级会长可由优秀村嫂担任。在人员选配上,按照每百户推选1名的原则配备“村嫂”,经理事会推荐、镇村党组织批准、公示产生。

“村嫂”都是在群众中威信好、风评好,有时间、有精力、有热情为群众服务的妇女群众,她们熟悉村情、户情、人情,能够在群众的角度,用进家门、拉家常、说乡音、话乡情等方式,“柔性”参与基层治理。”颍上县西三十铺镇妇联主席、镇村嫂理事会会长许艳说。

如今,这支“红色娘子军”逐渐壮大,已有4322名村嫂加入其中,成为扎根在群众身边的政策法规“宣传员”、村居环境“监督员”、乡风文明“引领员”、矛盾纠纷“调解员”、村居治理“信息员”、扶弱济困“服务员”。

为提升“村嫂”队伍的能力和水平,颍上县建立了“村嫂”分级培训、指导、管理、考评、督查、评议、奖励和进退机制,通过表彰先进以及在发展党员、村两委换届、“两代表一委员”推选中优先考虑等政策,打通村嫂发展空间,激发村嫂工作热情。

对八里河镇东十八里铺社区五保户陈大爷来说,“村嫂”王颖“不是闺女,胜似闺女”。

因为陈大爷年纪大,行动有所不便,王颖常去给他打扫卫生、晒晒被子,家里有吃的喝的都会给人家送去一份,特别是逢年过节的时候,王颖还会把他接到家里吃“团圆饭”。看到老人脸上洋溢着幸福的笑容,王颖心里也暖乎乎的。

“都说‘妇女能顶半边天’,只要我肯下功夫,就一定能把‘村嫂’这份工作干好,乡亲们认可我,接纳我,做什么都值得。”王颖说。

通过一桩桩一件件事,村嫂们获得街坊邻里的信任,走进群众心里。2023年以来,全县村嫂成功参与调解矛盾纠纷1752件,上报各类隐患问题405个,关爱孤寡老人、留守儿童等困难群体7.3万余人次,畅通了社会治理“微循环”,织密了矛盾风险“过滤网”,撑起了基层社会治理“半边天”。

## 盐城以生态警务护佑黄海湿地安澜

上接第一版

1月18日上午,群众举报称在田间发现一只受伤大鸟,大丰区公安局斗龙海派出所民警辅警加到到达现场确认这是国家一级保护动物东方白鹳后,立即联系盐城湿地珍禽国家级自然保护区的工作人员进行专业治疗。

大丰麋鹿国家级自然保护区拥有大面积的滩涂、沼泽、盐碱地,有20多种动物、180多种鸟类,每当“鹿王争霸”时节,大量游客慕名而来。如何在有限的警力范围内,支撑高强度的生态警务工作?大丰区公安局发挥群众力量社会触角广、掌握信息早的优势,组建工作人员及爱心人士组成的志愿服务队,积极落实巡查、管护和监督等工作,守护湿地生态。

“过去,很多村民对保护湿地、保护动物意识不强,非法捕捞等行为时有发生。”提起湿地保护区的生态变化,盐城市公安局食药环侦支队负责人十分感慨。经过长年宣传普法,各湿地保护区周边的村民们保护生态的意识明显提高,不少村民自发加入志愿服务队,“捕鸟人”成了“守鸟人”,共同守护大美丽湿地。

2023年11月15日上午,东台条子泥志愿服务队队员在巡逻时发现一头成年雄性野生麋鹿被困在条子泥的树丛里,立即会同赶来的民警及保护区工作人员进行施救,成功解救鹿角被绳索缠绕的麋鹿。

群防群治队伍的力量不断辐射、覆盖,影响着更多人,盐城警方借助黄海湿地马拉松赛、“条子泥杯”观鸟赛等主题活动,开展生态保护进会场、进农村、进企业、进学校、进酒店等宣传活动300余次,将湿地保护的成果和理念传播给更多人,努力做好生态保护“公安答卷”。

## 春节假期全国道路交通总体平稳有序

上接第一版

要守法驾驶,切勿超速行驶,超员载客、疲劳驾驶,严禁酒驾醉驾;要文明礼让,路口注意观察,减速通过,遇有车辆缓行、交通拥堵等情况,依次排队有序通行,不占道抢行,不占用应急车道;发生交通事故要牢记“车靠边、人撤离、即报警”,防止二次事故;乘坐客运车辆务必选择合法合规的车辆,拒绝乘坐超员车和“黑客运”,并且全程系好安全带。

为增强铁路沿线居民安全意识,确保2024年春运铁路治安秩序良好,近日,乌鲁木齐铁路公安局哈密公安处治安支队民警前往辖区流动“巴扎(集市)”,向广大群众、商铺业主开展普法宣传。其间,民警向百姓发放铁路安全普法宣传单,并开展冬季防火、反诈及安全出行教育,有效提升群众安全意识。图为民警向群众讲解安全知识。

本报记者 潘从武  
本报通讯员  
谢仁古力·托呼提 摄

# 河南荥阳检察一体化履职为民解忧

□ 本报记者 赵红旗  
□ 本报通讯员 王统

1月4日,河南省荥阳市人民检察院检察官赵伟收到了公安机关作出的撤销案件决定书。截至目前,在他的不懈努力下,当事双方已依约履行了调解协议。

2020年4月,王某多次从李某、梁某处购买熔喷布用于制作医用防护口罩,但其制成的口罩因质量不合格被查处。经检验,李某、梁某公司生产的熔喷布初始过滤效率不符合标准。2020年8月,王某向公安机关报案,12月31日,公安机关以李某、梁某涉嫌生产、销售伪劣产品罪提请荥阳市检察院审查逮捕。

经审查,荥阳市检察院以事实不清、证据不足作出不予批准逮捕决定。王某不服此决定,提出申诉。

2023年3月,荥阳市检察院控申部门与业务部门经排查、研判后,成立由院领导牵头,刑事检察部门和控申部门业务骨干共同组成的化解专班,重新梳理原案件办理流程及细节。经排查,在此案的办理过程中,承办检察官经审阅案卷,询问当事人,核实相关证据,发现双方当事人没有签订销售合同,现有证据不足以表明王某所使用的熔喷布是从李某、梁某处购得,所作出的不予批准逮捕决定并无不当。

荥阳市检察院专班成员多次到双方公司所在地走访,随后召集双方当事人及其律师,面对面进行沟通、

检察官释法说理,当事双方认识到,刑事案件证据要求极为严格,但民事责任应当自行承担。在检察官见证下,李某、梁某同意向王某退还货款,王某当场同意息诉罢访。随后,荥阳市检察院依法建议公安机关依法撤销李某、梁某涉嫌生产、销售伪劣产品罪一案,被公安机关采纳。

“这是我们检察机关一体化履职化解矛盾纠纷的一案。在处理个案时,我们规范检察权运行,强化法律监督职能,既不能就案办案、机械司法,也不能随心所欲,脱离检察职能,超越检察权限,代行其他部门职权,更加注重办案效果的有机统一,努力实现司法为民这个‘初心’,司法公正这个‘核心’,实现案结事了。”荥阳市检察院检察长宋君华说。

# 铁岭中院高效化解网络合同纠纷

□ 本报记者 韩宇

近日,辽宁省铁岭市中级人民法院调解员接到当事人赵某打来的电话,感谢调解员追回孩子在网络平台偷花的钱。原来,赵某因病无业,13岁的儿子小豪由爷爷奶奶照顾养大。2023年4月至2023年9月短短半年内,小豪沉迷游戏,偷着将爷爷、父亲和叔叔手机上的钱转到自己的手机上,在多个平台累计

花费近14万元。家长发现后心急如焚,直接跟网络平台联系退款未果,遂将几家平台起诉至铁岭县人民法院。铁岭法院受理后认为本案属于约定管辖,驳回起诉。上诉人向铁岭市中院提起上诉。

铁岭市中院调解员接到案件后审阅卷宗,了解到几家平台的游戏服务协议中都有管辖权约定。若按约定管辖确实需要上诉人去北京、深圳、张家口等地起诉。随后,调解员给各平台客服打电话,说明情

况。上诉人确实是未成年人,希望能够帮助解决。在调解员的努力下,3家公司同意退款,案件得以实质性解决。

铁岭市中院调解团队通力合作,充分发挥了诉前调解的优势,成功帮助当事人化解了网络服务合同纠纷案件,高效率低成本帮助上诉人化解危机。同时,各方依法维护未成年人合法权益,积极为未成年人健康成长营造良好的网络空间和法治环境。



## 上接第一版

了解企业难题后,民警马上与治安大队负责人商量,从网上找到生产橡胶助剂的企业,产品经有资质的权威机构检测,各项数据与硫磺一样,得到了相关职能部门的认可,明确不列入危管目录,仅此一项就为企业每年节约成本上百万元。“警民恳谈会”变成企业减负会。

去年7月,在健跳镇某船厂做电焊工的傅某等人在网上购买了特种行业上岗证,到手后发现是假证。三门警方在武汉和广州捣毁制假窝点,案件成功告破。民警一管到底,主动与县应急管理局、技师学院沟通,开展送教入企服务,组织员工现场操作、授课、考试。

“三门公安真的帮了我们企业大忙,上门培训、集中考试,统一发证,既不耽误生产工期,又不影响员工收入。”健跳船厂负责人盛林海说。

## 为民服务有温度

位于三门县城的大湖塘不足6平方米的“警相邻”岗亭,每天都门庭若市,外卖小哥、附近市民、学生都喜欢到这里歇歇脚,喝杯咖啡,看一会儿交通安全和反诈小视频,小岗亭架起警民一家亲“桥梁”,成了市民“网红”打卡点。

“警相邻”岗亭原先是功能单一的交警旧岗亭,为积极构建新型警民关系,为市民幸福增温,县公安局对交通岗亭进行改造,升级为临时证件办理、交通违章查询、反诈宣传、矛盾调解、一键求助和市民临时休息、交巡联动等多功能岗亭,24小时亮灯,全天候运作,让市民真切感受到家门口的暖心服务。

工程运输车是城市建设不可或缺的搬运工,但工程车超限超载超速和闯红灯、逆行等违法驾驶,严重扰乱交通秩序。消除隐患是事故预防工作的关键。为保障人民群众和驾驶员交通安全,三门县公安局交警大队为车辆密集型企业量身打造智管体系,围绕人、车、路等要素开展源头管治,依托企业内部车辆管理系统,做到隐患提前预警、干预,确保每个司机和每辆车不带隐患上路。

去年3月份以来,三门县公安局交警大队累计采集驾驶员数据1020人次,车辆信息1320辆次,发现车辆违法信息56起,对潜在驾驶安全风险主动预警提醒90次。

## 社会治理有创新

针对群众对部门职责分工不清楚,遇到困难就打“110”,导致公共资源浪费的问题,去年4月,三门县在亭旁镇试点政府综合指挥室与派出所综合指挥室物理融合,为非警务警情精准找对家门。

“你好,我是任家村网格员蒋应建,有人在溪里钓鱼,我们多次劝导无效,请你派人来处理。”去年7月,蒋应建通过云上视频与设立在亭旁派出所综合指挥室大屏幕面对面连线,值班人员根据现场情况,将警情分流到亭旁镇行政执法中队到现场处置。

“我们在梳理警情中,发现涉及环保、矿业、土地、噪声等非警务警情占比较多。这类警情,我们的110接警员指令下达职能部门后,部门值班员脱岗无人受理,只能由派出所民警先期出警,但有些问题我们是无法处理的,导致当事人不满意。”三门县副县长、县公安局局长陈希向《法治日报》记者介绍,“政务110”融合后,指令一站式下达到部门处理,确保政令畅通,落地见效。

自公安“110”与政务“12345”融合以来,实现了警情精准分流、有序流转、各方协同的联动工作机制,让相关职能部门一把手及时掌握全镇治安信息,百姓诉求和隐性的矛盾纠纷,做到风险隐患、社情民意全量感知,确保群众的每一个诉求有回音、见成效,切实解决老百姓的急难愁盼问题。