

沧州市公安局“局长信箱 接诉即办”中心整合线上、线下渠道,统一办理涉及公安机关的群众诉求。一个多月以来为群众办理实事185件,挽回损失211万元——

件件有着落,事事有回音

本报记者 张楠 摄影报道

6月12日,沧州市公安局“局长信箱 接诉即办”中心正式启动运行。广大群众可以通过“局长信箱 接诉即办”,随时随地向公安机关反映情况,表达诉求,提出建议和意见。

据了解,“局长信箱 接诉即办”(以下简称“局长信箱”)是我市“智慧沧州”小程序“网上办事”栏目中设立的一个专门版块。为了更加快捷、更广泛地集纳社情民意、畅通表达渠道、化解矛盾纠纷、提升公安机关维护安全稳定、服务群众的工作效能,沧州市公安局基于这个版块启动运行了“局长信箱 接诉即办”中心。

“中心”运行以来,不断优化完善运行机制,优化整合了线上、线下15个渠道,不区分来信时间、来信形式,统一办理涉及公安机关的群众诉求,为群众解决难题和烦心事,力求做到“件件有着落,事事有回音”,群众回访满意率达82.3%。



“局长读信”

办理重点信件79件

为了将“局长信箱 接诉即办”的工作落到实处,沧州市公安局制定出台了一系列工作规范,通过日通报、周通报、月通报以及专项督办等形式,对工作推进情况进行跟踪督导。同时,建立了“局长读信”机制。

市公安局主要负责同志在每周全市公安机关重点工作会议上,对重点来信、突出问题、短板不足进行专题调度,逐一分析研判,专项推动落实。

截至目前,副市长、市公安局局长杨东川已主持办理重点信件79件。

6月13日起,盐山县的褚某多次向“局长信箱 接诉即办”来信投诉:1月24日,她在盐山县因停车问题与邻居发生斗殴并受伤,经鉴定为轻伤二级。此案发生后,公安机关侦查工作一直无进展。

据了解,这起案件案发时现场人员众多,情况非常复杂,现场没有监控视频,双方当事人向警方陈述案发过程时,全部回避了对己方不利的情节,导致警方侦查工作遇到困难。

接到上级领导批示后,盐山县公安局迅速成立专案组,针对此案积极研判分析,多方取证,基本查清了案件事实。

考虑到双方当事人是邻居,警方先后14次给双方当事人做工作,已于7月16日将此案民事部分调解完毕。

为此,当事人褚某专门“寄信”表示感谢:“因纠纷致我轻伤一案,警方高度重视,案件已妥善处理……感谢各位领导的辛苦付出。”

飙车扰民 交警开展专项打击

近日,先后有群众通过“局长信箱”反映“飙车炸街”违法行为频发。“飙车”人员不仅将自己和他人处于危险境地,还让附近的居民饱受噪音的困扰。针对群众诉求,“局长信箱 接诉即办”中心立即推动公安交警部门开展了打击整治“飙车炸街”专项行动。

6月2日,“局长信箱”接到群众投诉:每晚11点30分左右,市区东风路都有摩托车“炸街”扰民。市交警支队立即组织警力对东风路沿街门市及小区居民进行走访核实,并于当晚对东风路布控。当日,该中心对来信群众进行电话回访,群众表示十分满意。

6月22日,河间的杜某通过“局长信箱”反映河间市曙光西路有摩托车“炸街”现象。河间市公安局立刻了解情况,并组织开展打击整治“飙车炸街”违法行为专项行动。同时,组织多警种、部门开展源头追踪,积

极查找涉事车辆和人员,于6月26日凌晨1时许将“炸街”摩托车驾驶人查获,并依法对其作出处罚。

此事项的办理,推动了公安交警部门对“飙车炸街”现象规律和特点的研究,提升了道路交通执法管理水平。

耐心调解 使当事人“事心双解”

沧州市公安局将“局长信

箱”当成民意晴雨表、执法衡量器,围绕群众诉求,加强协调联动,落实首办负责制,整改短板不足,努力让群众实现“事心双解”。

截至目前,共解决群众诉求241件,为群众办理实事185件,挽回损失211万元,收到感谢信63封。

6月12日,河间的张某通过“局长信箱”投诉河间市公安局黎民居派出所拖延办案。接到投诉后,河间市公安局高度重视,第一时间确定包案领导、责任单位和责任人,召开案件会商调度会议。

经核查,此案是张某与对方当事人因多年宅基地纠纷发生的斗殴,造成张某轻伤二级。对方虽然已经被公安机关打击处理,但是双方依然矛盾不断,且多次报警。

为彻底消除这一隐患,河间市公安局联合当地村委会,多次耐心细致给双方做工作,终于解开了双方的思想“疙瘩”,促使双方达成和解协议,做到“事心双解”。

7月9日,张某通过“局长信箱”发来感谢信:“感谢‘局长信箱’为我的案件费心了,我对你们认真负责的工作态度特别满意。”

据了解,针对群众通过“局长信箱”反映个别民(辅)警服务态度差、工作效率低等问题,沧州市公安局警务督察部门将依据相关规定追责问责,督促全体民(辅)警强化执法办案水平,坚决杜绝推诿扯皮、态度生硬的现象。

积极整改 上门为残疾群众迁户口

6月26日,“局长信箱”接到献县群众李某投诉。李某称,他今年3月把齐全的资料交到派出所想要迁户口,整整3个月过去了,当地派出所却以各种理由迟迟不给办理。

接到投诉后,献县公安局立即联系李某了解情况。经核查,李某的妻子身患残疾,行动不便,不能到派出所办理相关业务。据此,献县公安局立即要求派出所就此事做出整改,特事特办。派出所民警上门服务,完成户口迁移工作,并对李某一家进行了生活帮扶。

7月11日,李某再次给“局长信箱”留言:“感谢公安机关对重度残疾人的关心帮助……问题已经解决。”

据了解,针对“局长信箱”试运行期间,群众关于户籍、车驾管、出入境等与生活密切相关公安业务办理咨询较多的情况,沧州市公安局结合“一窗通办”改革工作,创新了大量举措服务群众办理公安业务。