

## 平安建设“双提升”

多措并举倾心便民利企  
着力提升群众满意度

市公安局交警支队驾管所持续深化“一改两为”全面提质增效,在支队党委的坚强领导下,以“严纪律、强作风、树形象”人民满意创建活动为契机,加强示范引领,突出典型带动,以点带面打造便民利企“示范窗口”,全力提升群众满意度。

## 创新服务内容,提升服务质效

打造“多维化”窗口阵地。依托驾管业务大厅窗口,规范设置窗口辐射区域,打造“多维化”的窗口服务阵地,为前来办理业务的群众发放宣传资料,拉家常式讲解“放管服”改革措施和交通安全法规等法律政策。配套制定辅警窗口轮班负责制,落实“早点名、晚自评”措施,严格落实“领导带班制”和“首接负责制”。

设立告知窗口。全面公开服务事项、工作流程,设立“办不成事反映窗口”,由专人负责群众接待工作,落实“接诉即办”“一次性告知”“企情民意登记反馈”等措施,构建常态工作机制。

持续提高服务标准。从加强窗口工作人员仪容仪表、文明用语等方面入手,严肃规范工作人员的行为举止,切实做到着装规范、精神饱满、文明用语、快速严谨。实行“谁服务、谁负责”的责任机制,将群众投诉情况与当月评分考核挂钩,督促各工作人员提高服务质量。

## 整合服务资源,拓展服务范围

改善群众办事环境。完成驾管所资源整合,业务大厅办公环境焕然一新,群众等候区宽敞明亮,区域划分更加明确。在群众等候区设置等候椅、饮水机、电视等服务设施,办事群众的办事体验更加舒适、便利、高效。

优化窗口工作流程。在全面落实驾管业务“四个减免”“一证办”等措施的基础上,整合优化驾管业务窗口工作流程,为广大群众提供

## “一站式”驾管服务。

扩展便民服务网络。针对淮南辖区机动车驾驶人保有量多、基数较大、业务办理需求的实际,推行预约加班办理服务,让群众少跑腿、不跑腿,举措推行以来为20余名群众办理了预约加班办理服务;同时有效利用“警民议事厅”载体,为因故不能按时参加考试的300余名群众办理网上取消预约业务,进一步打通了服务群众的“最后一米”。

## 完善闭环回访,细化便民措施

完善回访评价体系。主动接受群众监督,采取现场调研、事后回访、深入企业与群众面对面等方式畅通群众投诉反馈渠道,广泛收集企情民意。围绕服务态度、服务效率、便捷服务等多个方面,组织专人每天对群众反馈问题进行汇总梳理和分析研判,对窗口服务不满意的群众,由当值民警进行解答,切实将群众不满意事项解决在“最初一米”。截至目前,电话回访群众万余人次,初次回访不满意群众经再次回访解答后均表示满意,有效满意率达100%。

落地摩托车驾考业务。为解决群众增驾摩托车驾驶证考试难的问题,在支队的大力支持下,建成平安考场摩托车驾考点,摩托车日均容考量100余人次。

打造群众满意的“驾管品牌”。深入开展“作风能力提升年”活动和“服务进企业,温情创满意”活动,深入辖区平安驾校、天宇驾校、丰岩驾校等多家驾校企业,开展“警民恳谈会”20余次,广泛听取民意,及时汇总群众对驾管工作的意见建议,着力解决群众、企业“急难”问题30余个,全面优化营商环境,为群众企业提供便利。

本报通讯员



11月21日上午,顾桂派出所组织全体党员赴板张集革命烈士陵园,通过重温入党誓词、缅怀革命先烈的丰功伟绩、感悟初心使命等方式,接受红色文化教育。陈石

## 线上收集线索 线下调处纠纷

近日,潘集公安分局架河派出所社区民警有效利用警民议事厅收集矛盾纠纷线索,线下积极调处,成功调解一起矛盾纠纷,受到双方当事人称赞。

11月24日,一位群众在苏涂村网上警民议事厅群内反映:村民王某因一建筑公司食堂废水流入其家中稻田,影响庄稼生长,双方多次发生争吵,矛盾日益激化。看到群众留言后,为及时消除矛盾,避免纠纷升级,社区民警胡恩坤立即联系当地村干部前往现场了解情况。在王某家稻田田埂上,民警发现建筑公司

食堂未安装排水管道,污水从食堂流出后,因排水不畅,外溢到王某家稻田内,影响庄稼正常生长。民警现场办公,邀请村干部、王某、食堂负责人开展调解。在矛盾调解过程中,民警与当事人耐心沟通,再让当事人双方通过交流,充分表述各自意愿,化解双方的心结。最终,双方达成一致协议。食堂负责人支付王某1500元赔偿,并承诺食堂两天内安装排污管道。

事后,矛盾双方纷纷对社区民警认真负责的工作态度及工作方式表示感谢。倪士军



## 交警巡逻遇事故 联合消防救伤者

11月19日6时许,凤台县公安局交管大队民警巡逻至312省道发现一起交通事故,事故货车驾驶员受伤被困在车里不能动弹。由于没有专用工具无法打开货车驾驶室,民警立即将现场情况向县公安局指挥中心报告,请求消防救援,同时安排救护车前来救治。交警们一边安抚伤者情绪,一边将警车停放在事故现场后方,设置警示反光锥桶,严防发生二次事故。在消防队员和救护车赶到后,交警们联合消防队员和医护人员开展施救,经过一番努力终于将伤者救出并及时抬上救护车送往医院救治。由于送医抢救及时,伤者已脱离生命危险。岳敬平

## 抓获盗窃嫌疑人 追回被盗平衡车

10月22日20分许,报警人张某报警称,其将一辆平衡车放在居仁村三区路口树下,后发现平衡车不见了。接警后,值班民警立即前往现场开展工作。因被盗现场偏僻路灯较暗,走访条件有限,民警调取了周边路段大量视频监控。经过多日认真排查,发现一年轻男子形迹可疑。经进一步比对,确定了该男子身份。11月16日清晨,民警经过近4个小时的蹲守,在田家庵区青丰村一自建房处将违法嫌疑人李某抓获归案。经询问,该李某对其于10月22日盗窃平衡车事实供认不讳。目前,违法嫌疑人李某已被大通分局行政拘留3日处罚。

## 多方研判调监控 债办非法拘禁案

近日,冯某民报案称自己被非法拘禁强行索要赌债。接到报案后,田家庵分局刑警三队民警立即开展调查,根据受害人冯某民提供的时间、地点等信息,调取了大通区居仁村路口监控,证实了冯某民的说法。分局民警经多方研判,最终锁定了嫌疑人陈某和陈某和。11月2日,在进一步确定了陈某和陈某和的住址后,民警迅速展开抓捕工作。三名民警乔装成电力工人去陈某家,另一民警在陈某和居住的楼进行蹲守掩护。将陈某控制住后,民警在现场出示传唤证对陈某进行传唤,陈某交代陈某和就住在楼下,于是民警迅速出击,将陈某和一并抓捕归案。目前,犯罪嫌疑人已被依法采取强制措施,案件正在进一步办理中。

## 强化校园周边治安 遏制涉校涉生案

为全面强化校园及周边治安防控,坚决遏制涉校涉生案事件发生,确保校园及周边治安秩序稳定,淮舜分局民警深入辖区幼儿园扎实开展“护校安园”工作,将校园及周边地区作为重点区域,对各类矛盾纠纷进行排查、化解,坚决防止因矛盾纠纷引发涉校个人极端暴力案事件。同时结合实际情况,制定护学岗值班表,常态化开展“护学岗”,紧盯学生群体和接送学生车辆两个关键因素。有效提高校园安防能力,改善校园周边的交通环境,确保重点地段、重点时段校园及周边治安状况安全可控。下一步,分局将逐步深化“护校安园”专项行动,加强对学校周边治安环境治理,梳理完善校园突发事件应急处置预案,进一步确保校园平安、稳定。

## 心生怨恨有矛盾 威胁他人被处罚

2023年9月25日9时许,山南分局三和派出所接到110指挥中心指令,报警人王某称,在三和街绿谷超市快递站收到一快递包裹,其中装有大量冥纸。接报后,分局侦查人员仔细梳理王某人际关系,发现曾经与其一同工作的同事有重大嫌疑。11月16日,山南分局民警将违法嫌疑人房某子传唤到案接受调查,未发现有价值线索。在侦查人员的震慑下,11月17日,房某子的丈夫李某寅主动前往山南分局,如实供述自己因王某与自己的妻子经常发生矛盾一事,日积月累心生怨恨,遂用手机在网络上为王某购买“冥纸”,发生威胁他人人身安全的违法行为。经调解未果,李某寅受到行政罚款400元的处罚。

## 组织警力赴上海 破获假冒商品案

谢家集分局今年8月得到线索:有人通过微信小程序“快团团”销售假冒的始祖鸟、耐克等品牌的鞋服,经鉴定,为假冒产品。分局接到线索后迅速成立工作专班开展侦查工作,经深入研判,专班民警发现该网店实际经营人为吉某和卜某,且二人销售假冒产品数量较大,已涉嫌犯罪。10月底,专班警力前往上海开展工作,在当地公安机关的大力配合下,民警依法将吉某和卜某传唤到案。经审讯,二人对合伙经营网店销售假冒注册商标的鞋服等商品的违法犯罪事实供认不讳。目前,该二人已被谢家集分局依法采取刑事强制措施,案件正在进一步办理中。

本栏目来稿由陶源整编