一“码”通办解民忧 闭环服务暖民心

——张家口市公安局民意智感中心让民生诉求直达快办

许亚宁

在张家口,群众遇到困难时向谁求助、如何求助、求助是否有效,这些曾困扰群众的难题,如今有了新的答案。2024年,张家口市公安局组建民意智感中心,集中受理群众通过扫码提交的投诉、建议、求助等各种事项,实行全流程督办、全环节追溯、全维度监督,并全力督办解决。每个事项的责任人、办理过程、办理结果均可全程追溯、实时监督、客观评价。

图为民意智感中心工作场景。杜秉华 摄

一“码”通办,14条渠道汇成民意“蓄水池”

“自从有了民意智感中心,反映问题省事多了!”家住张家口市桥东区的张先生感慨道。前阵子,某市场门前十字路口有几家商铺使用高音喇叭叫卖,声音有些扰民。他试着通过扫码向民意智感中心提交了诉求,没想到,桥东分局花园街派出所民警接到工单后很快赶到现场。民警向商贩耐心讲解了噪声污染防治相关法律法规,商贩们当场配合调低了音量,路口噪音问题得到了有效改善,周边居民纷纷点赞。

张先生的经历,正是民意智感中心“期望”达成的效果。过去,群众的诉求分散于110、12345、局长信箱、12389举报投诉电话平台、各大队值班电话等14个渠道,各自为政,信息不通。一件投诉可能需经多次转手,待流转至具体经办人员手中时,群众的诉求早已被延误。如今,张家口市公安局专门腾出一层200余平方米的办公区域,从各部门抽调20名骨干集中办公,并自主研发了一套系统,将14个渠道全部接入——如同将多条溪流汇聚成一座水池。群众扫码提交信息后,系统对所有接入信息自动打标(如“交通拥堵”“噪声扰民”“户籍办理缓慢”等),并自动分派至对应责任单位。办理完毕后,需经审核、回访,最终向群众反馈结果,形成完整工作闭环。

更为人性化的是,考虑到部分老年人不擅长使用智能手机输入文字,系统增设了语音输入功能。桥西区76岁的刘大爷对此深有体会:“我眼神不好,打字也困难,以前想反映问题,得让孙子帮忙。现在好了,对着那个小程序说话就行。”

接诉即办,跑出为民服务“加速度”

“一事一评、一警一扫”——这一口号已在张家口广泛流传。无论是在派出所窗口办理业务,还是在路上遇到交警,都可扫描二维码。群众若对服务满意,可扫码表扬;若有不满,亦可扫码投诉或提出建议。

今年2月,经开区居民李大爷发现,自家附近的十字路口宽达十车道,车流密集、行驶方向复杂,而行人绿灯时长偏短,自己和周边老年邻居过马路时总是步履匆匆,稍慢几步就可能被卡在路中间,存在较大安全隐患。李大爷抱着试试看的心态,扫描了路边警务站外墙上的二维码,认真写道:“路口太宽,绿灯时间太短,我们老年人腿脚慢,走不到一半就变红灯了,能不能把绿灯调长一点?”该工单被民意智感中心接收后,15分钟内推送至市局交管支队指挥大队,大队负责人当天便带队前往现场核实勘测。经查,该路口为十车道宽幅路口,周边居住群体以老年人为主,当前绿灯时长理论上虽能满足行人过街需求,但老年人实际步行速度较慢,存在赶灯现象。交管部门迅速拿出优化方案:对该路口启用信号灯智能化控制,根据流量情况实时调整绿灯方案,精准优化信控参数。两天后,李大爷再次路过时惊喜地发现,绿灯时间明显延长了,更令他感动的是,三天后他接到大队的回访电话,询问调整后的通行体验是否改善。“我原以为扫码只是走形式,没想到真的把我们的难处记在心上了。”李大爷在电话中连声称赞。

此外,张家口公安局通过推行“一窗通办”改革,目前全市20个政务服务大厅及231个派出所已实现交警、治安、出入境、人口等业务的“无差别受理”——即任一窗口均可办理所有常见业务,群众无需再往返奔波。每个窗口还摆放着民警的专属评价二维码,业务办结即可扫码评价,如同就餐后扫码点评般便捷。

以安全为盾,数据流转不“裸奔”

民意数据涉及群众隐私,安全是其生命线。有些人会担心:“我手机里什么都有,扫码会不会泄露我的住址和电话”,这种顾虑并非个例。张家口市公安局深知,要让群众敢于扫码、愿意评价,必须先筑牢数据安全的“防火墙”。

为此,该局打出安全“组合拳”:采取高级别等级保护认证、内外网单向隔离、手机号脱敏处理等多项技术措施,构建起多维度的安全防护体系。数据在高效流转中实现“可用不可见”——中心工作人员仅能看到工单内容,无法获取群众手机号等敏感信息。确需联系群众时,工作人员须严格遵守内部纪律,通过指定渠道进行沟通,严禁泄露任何个人信息,以此兼顾沟通效率与隐私安全。

为进一步增强群众的安全感,系统还建立了数据访问的全流程留痕机制。每名民警在何时、因何工单访问了哪些数据,系统均自动记录在案,事后可追溯、可倒查。通过技术手段与内部纪律约束相结合,将“权限”关进制度的笼子,确保数据在阳光下既快速又安全地流转。

民意智感中心运行以来,累计处理民意工单20.7万余件,回访率与整改率均达100%。转办业务办理周期平均缩短16小时,每日业务办结率跃升至99%,群众满意度攀升至97%以上。全市11873名民警辅警全部持码上岗,共收到群众扫码评价信息300.2万余条,满意率达99.96%。如今,越来越多的张家口市民愿意通过民意智感平台扫码表达诉求、参与监督,这份信任的背后,正是坚实的安全保障作为基石。

邯郸春季交通安全风险整治行动成效明显

(上接11版)行动开展以来,全市劝离、警告、批评教育、规范乱停非机动车1.9万余辆,拖移阻碍通行车辆130余辆,有效缓解了重点区域通行拥堵状况。

在农村道路治理上,针对春季务工务农早出晚归、集体出行增多特点,开展“朝夕守护”专项行动,在乡村主干道、平交路口、田间路段设置临时检查点39处,重点查处面包车超员、货车违法载人、农用三轮车非法载客等突出违法行为。行动开展以来,全市累计查处超员、超载、疲劳驾驶、无证等重点违法行为1300余起。严格按照“千村万路”分级分类管理要求,对事故多发平交路口增设警示标志、减速带,农村地区事故高发态势得到有效遏制。同步开展酒醉驾集中整治行动,共查处酒醉驾380余起,形成强力震慑,涉酒事故同比明显下降。

在源头安全管理上,该支队全面建立客货运、校车运营等重点企业管理档案,逐一摸排车辆底数、驾驶人信息,指导基层大队开展安全隐患排查整治,督促客货运输企业落实交通安全主体责任。同时,会同邮政和市场监管部门,加强快递外卖新业态企业安全监管,落实骑手记分管理、企业内部限单惩处、召开会议、约谈通报等措施,督促新业态企业从源头减少风险隐患。行动开展以来,共对客货运输企业开展隐患排查250余家次,发现安全隐患560余处,下发《责令整改通知书》200余份,送达同级通报10份,约谈高风险客货运企业1家,以严管严控态势筑牢道路交通安全源头防线。

在道路设施整改上,该支队完善标志标线、安全护栏,加装支路哨兵、会车预警系统。行动开展以来,武安、广平、永年、魏县等县区共加装支路哨兵、会车预警系统38处,进一步提升道路安全防护能力。针对7处公安部督办隐患点段及当地排查高风险路段,已专题报告党委政府推动整改。同步规范施工路段交通组织,完善警示设施,保障施工区域周边安全畅通。

承德公安:硬核反诈 守住百姓“钱袋子”

(上接11版)技术支援组依托承德市自建风险管控系统,对承德县近一个月累计取现超50万元人员逐一排查,推送疑似受害人信息开展见面预警,同时运用侦查系统对取现线索IP数据巡线侦查。14时34分,发现诈骗分子约定的交易地点为下板城镇某银行附近,交易金额超68万元,境外诈骗窝点已与“车手”取得联系,计划于19时30分左右取现。

在承德市反诈中心统一指挥、情报支撑下,市、县反诈中心民警辅警分成4个便衣侦查小组,在交易地点周边严密布控。16时22分,侦查发现“取现车手”从唐山出发,且交易地点变更为辖区某公馆附近,便衣小组随即调整部署,对该区域可疑车辆、人员开展全方位排查。19时28分,侦查人员发现一可疑车辆后备箱敞开,有人正在清点大量现金,当即实施抓捕,现场成功截获受害人被骗资金77.1万元,抓捕“取现车手”2名。

从接到线索到成功抓捕,仅用5个小时,市县两级高效联动、精准研判、快速出击,彻底粉碎了诈骗分子的敛财美梦,切实守护了群众的财产安全。