

“24小时警局”送惊喜 服务群众更便利

——包头市公安局搭建“警民互动平台”纪实

本报记者 ● 王祯



今年以来,包头市公安局按照“在公安工作流程上做减法,在服务群众实效上做加法”的工作思路,紧跟“互联网+”时代步伐,始终坚持“一手抓科技强警,一手抓机制改革”的战略目标,利用网络建立快速、便捷、高效的工作机制,开发了“包头24小时警局”警民互动平台。这是新一届领导班子践行“一切以人民为中心的”的发展理念,近距离服务群众的重要举措之一。如今,“包头24小时警局”从2017年12月14日运行以来,关注粉丝已达109万人,访问量突破3476万次,在线互动发帖27万余条,每天的访问量稳定在6000人次左右,它已逐步融入包头市280万市民的日常生活中,在包头市公安局服务群众的道路上发挥着重要的作用,也让越来越多的人为它高效便捷的服务和人性化的功能运用点赞叫好……



24小时在线解答 回应群众“零延时”

记者通过微信扫描二维码看到,“包头24小时警局”整体页面布局是一个微博客形式的论坛社区,页面简洁直观,市民和网友登录后不需任何设置,直接点击页面下方的发帖按钮就可以进行发帖。除管理员置顶帖子,市民、网友新发的帖子可自动呈现在页面最上方,方便后台相关工作人员在接收到市民、网友发帖后第一时间进行回复。此外,该平台开设了“随手举报”“包头户政”“出入境”“包头交警”“禁毒宣传”“反恐宣传”“普法宣传”“网上律师”“法律援助”“环境保护”“他乡故知”“问题解答”十二个板块,以便更好地引导市民和网友发帖。

3月13日下午4时许,一位网民在“包头24小时警局”中“随手举报”栏目中发帖反映,捡到一张求救纸条,内容为:被同学骗进传销,被困地址昆区锦泰驾校小区,姓名周金成,请求报警解救。包头市副市长,公安局党委书记、局长卜连海及时回帖,并作出指示,要求市公安局指挥中心立即核查。昆区公安分局接到指令后,立即组织警力到上述地址进行走访调查。经过民警侦查、蹲守,于当晚8时40分在昆区阿南小区将受害人成功解救,并抓获4名嫌疑人。

目前,从市民和网民的发帖种类统计中可看出,帖子总体看可以分为举报帖、求助

帖、宣传帖和问题帖四大类。这四类帖子也体现了“包头24小时警局”的四大主要功能,即:随手举报平台、求助救助平台、公安和普法宣传平台、问题解答平台。“包头24小时警局”上线以来,包头市公安局指挥中心110报警服务台通过三台合一接处警系统,共派警1397起,在服务群众、打击破案方面发挥了积极作用。

据包头市公安局指挥中心大队长刘宇介绍,过去,110指挥中心每天接非警情类的电话约占报警电话的30%,现在通过“包头24小时警局”警民互动平台,将一大部分非警情类电话剥离出去,有效地缓解了110的压力。

实名登录实时回复 沟通百姓“零距离”

采访中,在“包头24小时警局”许许多多、形形色色的问题和回帖中,一位网名为Balox的网友在平台发帖称“终于有了一个百姓能直接找到‘官’的平台,真正拉近了党、政府与老百姓之间的距离”,记者对此帖深有感触。

据包头市公安局办公室主任谢俊宏介绍,“包头24小时警局”具有“两零”(即:零投入、零距离)和“两实”(即:实名登录、实时回复)的基本特点。“包头24小时警局”是利用金蝶云之家社区平台搭建而成,网站模板、各类功能全部使用该平台的现有功能,无需任何经费投入,也无需任何开发费用和运维费用。“包头24小时警局”和微信互联互通,无缝融合,市民、网友在使用时直接扫码或者点击链接就可访问发帖。包

头市民警实名登录,及时回复百姓、网友提出的各类问题。“包头24小时警局”不仅给广大群众、网友和全体民警提供了一个适时在线的互动平台,还为全体民警利用“包头24小时警局”实现全警触网。与此同时,通过百姓、网友的监督,来“倒逼”全体民警“阳光执法”。

记者了解到,包头市各级公安机关的主要领导实名登录、实名回复,并在平台上公开了自己的联系方式,与百姓、网友实时互动,亲自督办群众各类问题的解决和办理的进展情况,有效提升警局服务群众的效能。同时,各分局、各警种和各级公安指挥中心指定专人负责“包头24小时警局”的回复工作,确保各类问题的实时回复。对于部分表达不详细的帖子,相关部门、

单位主动留下联系方式,并对接解决问题。

网民“多肉少年”李有全是东河区的一名教师,由于其身份信息被泄露冒用,户籍信息显示为涉案人员,严重影响了李有全的正常生活,该条信息在“包头24小时警局”一经发布,卜连海和东河区分局第一时间跟帖回复,表示会立即处理。李有全第二日发帖:“昨晚发的帖子,短短一分钟就收到了回复,五分钟接到了东河分局户政大队的反馈电话,半小时的时间各单位予以积极联系,今天到青福派出所落实了情况,解决了这个让我一度棘手的麻烦事,在此特别感谢各位辛苦的同志们,为我省了不少时间和麻烦,感谢‘包头24小时警局’,点赞!”

为群众办实事 努力实现“零民怨”

自行车被盗、道路交通信号灯损坏、居民正常作息受到商业广告宣传设备产生噪音的影响……这些带给老百姓习以为常的“烦恼”却在“包头24小时警局”平台上受到了格外的重视,“所谓办实事,就是将老百姓的每一件事都办好、处理好,让老百姓愿意将自己的‘闹心事’和困难放心地交给我们处理……”谢俊宏如是说。

记者欣喜地得知,群众通过“包头24小时警局”平台可以畅所欲言,例如:各类公安业务要如何办理、去哪里办理等等问题都可以在该平台找到答案,群众再也不会因为跑错地方、找错人而烦恼,“包头24小时警局”真正成为包头公安开展“互联网+公安政务服务”的便民窗口。

2018年2月22日,市民张先生通过“24小时警局”发帖求助,称孩子回美国上学,到北京机场后发现护照有效期不足六个月,不让出境,因为马上开学,回去晚了就无法注册,想知

道能否加急办理。包头市公安局出入境管理科民警及时给予了回帖,进行了详细答复,并预约了办理时间。第二天,张先生带着孩子来到出入境接待大厅,出入境管理科开启了绿色通道,急事急办,按流程顺利办结了所有手续,第三天,张先生顺利拿到了护照,为孩子顺利返校赢得了时间。

另据了解,包头市某商圈写字楼广告屏播放声音较大,严重影响了周围居民的生活,网民“子寒”在包头24小时警局“随手举报”标签内进行了投诉,微社区里的网民都跟帖说,这并不属于公安局的管辖范围,但让大家没有想到的是,包头市公安局指挥中心工作人员看到此条信息,第一时间派警给辖区派出所,青山区公安分局纺织道派出所所长随即回复了市民的留言,并及时与商圈相关部门进行了沟通,第二天商圈广告屏的音量明显调低。“子寒”回帖,“现在基本听不到大屏幕的噪音,没

了吵闹的广告声,居民们终于可以安静地休息了,感谢民警的认真对待和辛苦。”

“包头24小时警局”的建立,是牢固树立以人民为中心的执法理念,始终把人民放在心中最高位置的具体实践,切实把以人民为中心的执法理念落实到公安工作的方方面面,用人民警察的辛勤劳动不断满足人民群众日益增长的美好生活需要,不断促进社会公平正义,形成有效的社会治理、良好的社会秩序,让人民群众感受到公安机关的人情关怀和温暖,使人民获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。

“你好,该警情已收悉,XXX派出所正在处置,感谢您对24小时警局的关注……”群众的一个个问题在“包头24小时警局”都被时刻关心和关注着,群众也时常对“包头24小时警局”这个大家园的发展和建言献策,警民互动得到了更好的诠释和体现。