

【包头公安十佳惠民工作展播十六】

社区警务队：
迸发新活力 释放新动能

“事儿说清楚就好了，都是为了各自的家庭，为了一笔借款，要离婚、要绝交的没必要，你们说是不是？”看着拥抱着一起默不作声的小王、小贾两“兄弟”，包头市公安局青山区分局自由路派出所民警刘志强用干哑的嗓音说道。

小王、小贾是高中同学，多年的交往让两小伙以兄弟相称。一年前，开小饭店的小贾因为疫情影响，生意每况愈下，不得已跟小王借了20多万，并打了欠条，约定每月返还一部分，一年还清。小王自然仗义出手，但是，快到一年约定定期的时候，小王因改善住房急需钱，面对媳妇小刘不停地催促，左右为难。没想到着急之下的小刘直接去找小贾当面要钱且语气不善，小贾不停解释也于事无补，无奈之下，不得已把小王叫来，结果小刘直接报警，一场持续4个多小时的调解也因此拉开了帷幕。

“因为借钱引起的纠纷，但是，三个人之间的关系复杂，极易导致矛盾扩大化，在调解中就出现过要离婚、绝交等言辞，而且如果不能及时化解，极易引起其他情况的发生。”谈起这件事儿，作为自由路派出所社区警务队的民警刘志强这样说。也正因此，自由路派出所社区警务队应运而生。

2020年8月底，自由路派出所组建“两队一室”，并以经验丰富、亲民爱民的社区服务能手为基础建立社区警务队，构建以“接警、处置、回访、记录”为一体的社区警务工作新模式。同时，派出所为社

区警务队安排专人，负责对社区民警、辅警入户走访、化解矛盾纠纷、信息采集等工作进行积分考核，并将其作为季度考核、报功奖励的直接依据，有效地解决了干与不干一个样、干好干坏一个样的弊端，极大地提升了基层民警作群众工作积极性。

“相比较破案成本而言，调解纠纷的成本要小得多，效果也要好很多，这也是我们将社区警务队单列，并着重予以支持的工作初衷。”自由路派出所所长岳晓途说。

根据辖区实有人口特点、地域面积、治安复杂程度等情况，自由路派出所将社区警务队一分为二，成立两个警务分队，并在每个分队设立2至3个不等的警务工作组，由每个警务组为一个警务网格（责任区），推行网格化管理模式，每个网格由一名民警和一名辅警组成，实行网格（责任区）分片包干机制，负责各自辖区人口管理、信息采集、安全防范、就近处置警情、矛盾纠纷调解、服务社区群众等工作。

自社区警务队运行以来，共接处警1600余起，调解民事纠纷200余起，协助社区服务救助群众100余次。从推出到年底仅三个月的时间，通过社区警务队的调解，使得派出所辖区一年警情同比下降35%左右，日平均接警减少3至4起。

小事儿去警务室找社区警务队就成，这一观点已逐渐深入辖区每一位居民心中。

(王思洋)

【包头公安十佳惠民工作展播十七】

包头市九原区：
全力打造新型服务型派出所

“太感谢你们了，数九寒天专程上门为我办证，太暖心了！现在的派出所服务真是太到位了。”家住包头市九原区三道沙河村的李先生，拉着派出所民警的手，不断地致谢。

李先生的父亲前些日子突发脑梗卧病在床，因没有居住证导致报销治疗费用遇到困难，而行动不便的老父亲又无法前往派出所办证，正在不知所措之际，九原区知行路派出所民警来到他们家中进行日常走访，了解到这个情况，立刻收集相关信息回所办证，随后就将办好的证件送到了群众手中，这就有了开头的一幕。

而这，仅是知行路派出所打造新型服务型派出所的日常一幕。

民生无小事，枝叶总关情。如何真正让派出所成为群众的知心人，贴心人？以服务入手，打造新型服务型派出所。这是包头市九原区公安分局知行路派出所给出的答案。

结合自身辖区大、学校多、辖区固定居住人员少、案件数少的特点，知行路派出所将便民服务置于公安基层工作的突出位置，创新推出“集约化办理”“三小工程”等便民为民举措，全力打造新型服务型派出所。

创新构建“集约化办理”模式，服务为民零距离。在“简政放权”，充实公安户政管理业务的基础上，主动引入交管便民工作服务事项，借助自助受理机等设备，帮助群众解决违章罚款，信息查询等基础业务办理；同步引入出入境业务办理事项，提供包括护照、港澳通行证等基础证件办理业务，破解辖区居民办理不同公安业务来回奔波的现实难题，“一站式”服务不断提升人民群众服务体验。

在此基础上，通过电话网络预约等方式，为行动不便等特殊人群上门办理送证，真正让群众感受到足不出户的办证体验。

着力打造“三小工程”，为民服务全方位。立足公安工作主业，延伸公安服务事项，以“破小案、办小事、解小难”为依托，以群众满意与否为唯一标准，不断充实新型服务型派出所内涵。

全年共侦破以盗窃电动车、手机、村民家禽及生活物品等为主，事关群众切身利益的侵财类小案30起，破案率85%以上。

采取日常求助、服务事项接办包办，特殊情况支委会定包办工作标准，推动群众小事“包办”制度全面铺开，先后帮助45名走失人员成功返家，求助类警情成功处置率达到100%。同时，将扶危济困工作作为小事“包办”制度的重要载体，通过经济资助、就业帮扶、心理关怀等切实举措，常态化开展困难家庭、孤寡老人等弱势群体的帮扶工作，一年来先后为18家家庭提供帮助，不断增强民生厚度，筑牢平安根基。

去年入冬后，辖区村民高某一家因安装供暖天然气受到邻居阻拦而陷入“供暖难”困境，驻村辅警在了解到该情况后，多次协调办事处、村委会、燃气公司等各单位，上门讲解供暖政策和安全评估数据，终于做通村民工作，成功解决供暖问题，使高某一家“暖身又暖心”。

以案事件防范前置为理念，对群众生活“小难”进行提前介入，全力化解矛盾纠纷，保障群众合法权益。一年来，先后调解矛盾纠纷42起，挂满墙面的锦旗不断彰显着基层派出所的为民初心。（韩君）

【包头公安十佳惠民工作展播十八】

“微警务”1+X+N模式：
架起为民服务连心桥

蔬菜水果摊点占道经营，交管部门处理困难……

随着城市化进程加快，很多社会治理问题慢慢显现，面对群众的新需求、新期待，按照市域社会治理现代化的新理念、新要求，包头市公安局交管支队九原区大队结合基层工作实际，推出“微警务”1+X（警务区网格化民警数）+N（联动的各职能部门）模式，全力解决困扰群众日常生活的突出问题。

“微警务平台的关键是微信群，而其核心就是通过微信这一通讯工具，将群众和各单位的信息共享、留存、使用，从而提升解决问题的能力。”九原区交管大队宣传中队副队长郝铨杰表示。

群众的感受是各项工作的出发点与落脚点，九原区交管大队按照警务区网格化模式，通过小区物业、居民等途径，加入各业主群，第一时间表明身份及热忱的服务态度，及时收集群众反映强烈的突出问题，并秉持公安业务立刻办、非公安业务牵头协调办的原则，全力解决群众提出的各类问题，截至目前，42名民警、辅警“主动入驻”社区业主群，“微警务”模式推广到了12个社区、13个居民小区、63个业主群和12个企业群，九原区两条主要商业街，服务群众近3.7万人，受理问题3200余件，收集建议78个，推送交通安全案例1300余条。

以群众反映问题为前置，依托视频专网、路网集成指挥平台、移动警务通、无人机等科技硬件保障体系，以“微警务”1+X+N模式服务框架为基础，建立交管、执法局、高路公司、路政、职教园区等多部门联动机制，“化零为整”形成合力，

把问题发现、线索上传、分派处理、及时反馈等功能有机结合起来，形成工作闭环。

对占道经营、车辆乱停乱放、扬尘污染治理、道路通行不畅等热点、难点问题，按照群众举报情况，动用各类资源进行拍照取证，即时推送各单位群，实现信息实时共享，交管、执法人员、工作人员线上讨论研究处理意见，并及时将处理结果反馈在群众反映问题的微信群中，真正实现工作闭环。开展“微警务”1+X+N模式实践以来，共清理整治烧烤、蔬菜水果违法占道经营摊点212件，清理居民小区占用消防通道143处，整治车辆337台，清理僵尸车168辆，查处大货车“跑冒滴漏”86辆，货车超载150起。

“新型警务模式，将广大人民群众直接拉入执法的第一环节，让群众成为了发现问题的第一触点，我们根据群众拍摄的内容，结合现场实际情况，可以第一时间发现问题，解决问题，真正实现了共享共治共建的警民协同城市治理的目标”。交管支队政办副主任赵毅讲到。

除了解决问题快速彻底以外，“微警务”1+X+N模式更是展现出强大的震慑作用。通过对乱停乱放、占道经营违法人员的及时处置与反馈，让群众可以在每一件处理的案事件中感受到公平正义。

“原来我们处理违停，直接影响的可能是民警和被处理人员，很多人不知道警察曾在此区域处理过违章，心存侥幸、顶风作案的情况屡见不鲜。通过对群众反映情况的及时处置、及时反馈，以身边的实例教育引导群众遵纪守法，真正将每一次执法的效能最大化。”郝铨杰讲到。

(刘洋)

【包头公安十佳惠民工作展播十九】

新型矛盾调解工作室：
“点菜式提需求 订单式供服务”

如何站在当事人的角度去考虑问题，不断提升矛盾纠纷调解成功率，一直以来是公安工作的重要命题之一。全力以赴提供高质量的调解工作！这是包头市白云区公安分局给出的答案。

为此，白云区公安分局以扎根基层33年，具有丰富调解经验的老民警王公平的实践经验为基础，探索形成了“政法主导、公安主力、司法辅助、法院参与”的一站式多元解纷机制，创新性地开辟了“点菜式提需求、订单式供服务”调解工作新模式，并借此打造了“公平创新工作室”，实体化运转解决群众矛盾纠纷，取得了良好的效果。

按照一般简易类民事纠纷，民警当场调解，较复杂类纠纷的调处，充分考虑调解对象、调解范围需要，邀请部分联动单位或者全部联动单位调解员参与调解的模式进行运转。同时，为了充分体现“点菜式提需求、订单式供服务”的惠民特征，调解室允许矛盾双方可以从调解专家库里选择令自己信服的调解人进行调解，并由接处警民

警负责对接联系，确保调解工作成功率。

要做到“点菜式提需求、订单式供服务”的目标，不断充实多元化的调解人员无疑成为了首要任务与重要保障。为了切实提升调解能力，“公平创新工作室”由基层派出所调处民警、律师、法官、交管民警等专业人员组建，并积极邀请人大代表、厂矿企业管理人员等权威人士和专家学者入驻，16名覆盖各个行业、各有特点特邀调解员，共同组成了一站式多元解纷调解的专家库，让矛盾纠纷调解工作更具专业性。

同时，为了能够保证调解实效，调解室先后建立完善了“联席会议机制”“联动联络员机制”“跟进回访机制”“一人一事一档机制”等工作机制，制度化处理各类矛盾纠纷事件，以实例入手分析、不断总结成功经验，助推调解公信力和纠纷化解率的提升。自工作室建立以来，已先后成功化解各类纠纷100余件，调解成功率与实践成效均取得了显著提升。

(王思洋)