

沂源县公安局文件

源公发〔2023〕12号

关于印发《沂源县公安局 2023 年 提升群众安全感满意度工作方案》的通知

全局各单位：

现将《沂源县公安局 2023 年提升群众安全感满意度工作方案》印发给你们，请结合各自工作实际，抓好贯彻落实。

沂源县公安局

2023 年 3 月 30 日

沂源县公安局指挥中心

2023 年 3 月 30 日印发

沂源县公安局

2023 年提升群众安全感满意度工作方案

为进一步巩固深化创满意工作，持续推动群众安全感和满意度不断提升，结合县局工作实际，特制定本方案。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面深入贯彻落实党的二十大精神，牢固树立以人民为中心的发展思想，把群众满意作为公安工作的出发点和落脚点，积极回应社会关注、群众关切的热点和焦点问题，切实解决好群众最关心最直接最现实的问题，不断提高人民群众的安全感和满意度。

二、目标任务

以开展“双创双服、三提三争”主题活动为载体，以实施“一二四”工作机制为抓手，锚定社会治安满意度、办事群众满意度提升目标，持续深化民意评价常态化运行体系和民意诉求全程闭环管理模式，坚持项目式管理、清单化推进，精准精细、科学有序推动各项措施落地落实，以高质量公安工作推动全县社会治安满意度和办事群众满意度不断提升。

三、工作措施及任务分解【“七抓七促”】

（一）抓 110 接处警，提升民警接处警能力促群众满意。

（分管局领导：齐勇 牵头单位：指挥中心 联络员：窦凤岩
责任单位：各派出所及相关业务大队）

1.接处警及时规范。做到文明规范接警、依法快速处警、积极妥善处置、态度亲和认真，不断优化接处警制度，全面落实 110 接处警工作规范，制定《沂源县公安局 110 接处警勤务检查细则》。

2.加大对民警接处警培训力度。提高对民警处理疑难、复杂警情的培训指导力度，对 110 接派警及反馈录入情况、出警模式、出警时限、现场取证等情况进行重点培训和调度检查，细化标准、流程，从制度上、源头上规范警情处置，确保每一起报警事项都得到妥善受理和处置。

3.每月定期立足警情对全县社会治安状况进行深入分析。对高发案件、可防性案件等提出针对性打击防范对策意见并及时下发各责任单位，加大工作力度，不断压减发案，切实提高接处警工作质效。

（二）抓执法办案，提升执法工作质效促群众满意。（分管局领导：崔巍 牵头单位：法制大队 联络员：谷永芹 责任单位：全局各执法办案单位）

1.提高执法办案效率。牢固树立“行政案件快办、刑事案件快侦快破快挽损”的工作理念，统筹考虑群众对执法结果的普遍认同，既要案结又要事了，最大限度地减少不和谐因素，实现法律效果、社会效果的有机统一。

2.积极妥善处理因案件办理引发的信访等不满意事项。对因执法办案引发的信访投诉等不满意事项，要第一时间找准群众不

满意症结，制定切实可行的指导处理措施，确保每一起案件都得到妥善办理和处置。

3.不断提高民警执法办案质量水平。强化办案民警执法意识，规范执法办案程序和办案场所使用，加大网上巡查力度，实现接处警、受立案、侦查取证等环节全流程监管，持续提升执法规范化建设水平。

（三）抓便民惠企，提升窗口单位服务水平促群众满意。

（分管局领导：侯田和 牵头单位：户政科 联络员：陈光红 责任单位：户政科、出入境管理科、指挥中心）

1.不断提升公安窗口单位服务效能。让前来办理业务的群众对窗口服务进行“当场评价”并赢得群众“当场满意”，努力推动多警种简易高频业务“一窗通办”“一次办结”，切实做到“让数据多跑路，让群众少跑腿”。

2.拓展网上办理应用场景。完善网上微警务、电子身份证、掌上户籍室、指尖出入境等功能，继续推出一批全程网办、秒批秒办事项。严格落实限时办结制度，对涉及公安行政管理的行政许可项目，严格按照有关时限规定及时完成审核批办工作。

3.做大做强“警企会客厅”，全力服务企业发展。依托县局“警企会客厅”和政务服务中心公安服务大厅，扎实推进 2023 年度优化营商环境重点任务，落实完善服务企业发展、保障企业家干事创业“双十条”以及挂包联系企业机制，梳理辖区内重点企业及重大项目，结合实际情况，常态化运行班子成员联系挂包服务企业

机制，其他重点企业落实“警企联络员”制度，确保实现联系服务全覆盖，主动跟进服务、保障全县重大项目和重点工程建设，定期组织召开企业家座谈会，听取企业家意见建议，摸准服务企业切入点，把服务支持企业发展作为服从大局、服务大局、护航经济社会发展的重要举措，为全县高质量发展贡献公安力量。

（四）抓电诈打防，提升电诈案件打防效能促群众满意。

（分管局领导：马文成 牵头单位：刑侦大队 联络员：吴文杰 责任单位：各派出所）

1.做实“反诈轻骑兵”，提高精准劝阻质效。不断优化《电信网络诈骗预警劝阻工作考核办法》，全力发挥好“反诈轻骑兵”作用，必须当面见群众，绝不允许弄虚作假，真正落实“精准预警、上门劝阻”工作部署以及张县长关于反诈工作三个“更进一步”战法要求，坚持把电诈预警劝阻作为“防”的重要内容和突出环节，精心谋划、精准预警、精确劝阻。

2.开展社会面反诈宣传，最大限度降低发案减少损失。充分发挥“警网融合”工作机制作用，广泛发动村居、社区网格员力量，有效利用电子屏、宣传栏、新媒体等宣传方式手段开展反诈宣传，同时组织开展上门“一对一”反诈宣传，确保反诈宣传家喻户晓、深入人心。

3.提升打击电诈案件能力水平，最大限度追赃挽损。发生电诈案件后，要及时立案，第一时间止付、冻结、研判，建立电诈案件侦查破案的流程化、制度化的工作机制，及时梳理有条件的

案件线索，跟进侦破，确保每一起电诈案件能破尽破、能破快破，真正实现“破获电诈案件数和抓获嫌疑人数同比上升，电诈案件发案数和损失数同比下降，最大限度追赃挽损，坚决守护群众“钱袋子”。

（五）抓投诉回访，提升解决问题质效促群众满意。（分管局领导：王锋 牵头单位：政工室 联络员：张传余 责任单位：全局各科室队所）

1.分层级回访常态化，做好与公安工作有交集的群众满意工作。重点对 110 报警人、案件当事人、窗口服务对象、12345 投诉当事人以及社会面群众开展回访工作，全局各科室队所是回访工作的主体单位，负责做好涉及本单位工作业务往来群众的回访工作；县局民意调查中心负责对上述重点回访群体进行全局性不定期抽测回访，对抽测回访不满意的事项及时推送相关单位开展工作。

2.高效处理不满意事项，把送上门来的群众工作做好。对在 日常回访过程中发现的群众不满意事项，由政工室及时汇总梳理后第一时间推送至责任单位进行整改，健全完善反馈、通报、督办、问责等制度机制，有力推动群众诉求、问题整改落地落实，问题清单即时清空。

3.创新回访机制平台，及时发现解决群众关心关注的涉及公安工作的热点难点问题。通过 12345 市民投诉热线、民生警务平台、政务服务“好差评”、民意电话访查、大走访等民意搜集渠道，

全面收集汇总不特定群体关心关注的对涉及公安工作的热点难点问题、合理诉求、不满意事项，涉及的警种部门要及时制定出台有力措施对不特定群众反映的问题进行妥善解决处理。

（六）抓校园安保，提升校园安全水平促群众满意。（分管局领导：崔巍 牵头单位：巡警大队 联络员：公为进 责任单位：治安大队及其他各科室所队）

1.“护校安园”常态化。严格落实高峰勤务和“护学岗”机制，持续开展“护校安园秩序整治”工作，在城区实行划片管理，在农村实行属地管理，实行科室队挂包机制。督促学校落实重点时段警戒守护，组织校园安全管理人员、值班安全教师和保安员在学生上下学重要时段做好校门口及一定区域内的警戒守护工作。放学前 20 分钟，校园保安员要携带钢叉、橡胶警棍等安全防卫器械，做好校门口周边的巡查、清场工作及突发事件先期应急处置。

2.“警校互动”实效化。以各派出所为主体单位，要经常组织民警到校园开展“法制教育进校园”“反诈宣传进校园”“邀请师生进警营”等多种形式的警校互动活动，最大程度的赢得广大教师、学生以及家长对公安工作的了解、理解、认可和支持，不断提高校园师生群体对公安工作的满意度。

3、“一校一警”制度化。以各派出所为主体单位，建立民警挂包联系学校制度，一所学校确定一名挂包联系民警，及时回应校园师生安全诉求，及时处置校园突发应急事件，制定学校突发事件处置应急预案，细化安保工作措施，做好突发情况充分应对

准备，指导学校开展校园暴力事件、个人极端事件、地震、火灾或校车事故等突发事件的防范处置或应急疏散演练。

（七）抓公安宣传，提升队伍形象促群众满意。（分管局领导：王锋 牵头单位：政工室（宣传科） 联络员：张琪 责任单位：全局各科室所队 警务保障室（无人机））

1.扩大宣传覆盖面。不断强化公安正面宣传，坚持全域化宣传，大力宣传公安工作成效，进一步提高“指尖警务室”覆盖面，全面摸排梳理现有微信、QQ等群组，力争县内智能移动终端用户全覆盖，让四级矩阵更加坚实，要在去年覆盖20万人的基础上，增加至30万人。

2.提高宣传作品质量。充分挖掘日常工作中民辅警的艰辛付出、打击破案中的丰硕战果、服务群众方面的感人事迹，全方位、多角度展示打击力度、服务温度。要在宣传的广度、深度、力度上下功夫，采取让群众喜闻乐见的宣传形式，紧跟当下宣传热点，策划更多引人眼球的宣传内容，确保及时把公安机关创满意工作成效、为群众办的好事实事宣传出去，切实提高群众安全感满意度。

3.进一步拓展宣传形式。突出重点、各有侧重，充分利用微信、微博、抖音、快手、视频号等媒介开展线上宣传。广泛应用“无人机”赶大集、逛夜市等方式，实现线上线下相互补充，共同发力，全面扩大宣传覆盖面。

四、工作要求

（一）加强组织领导。各单位要提高思想认识，坚持把提升群众安全感满意度纳入全县公安机关“一把手工程”，县局成立由副县长、县公安局党委书记、局长张秀光任组长，县局党委副书记、副局长王锋任副组长，其他党委成员任成员的创满意工作领导小组，领导小组下设办公室在政工室，由政工室负责人于永华任办公室主任。各牵头单位要结合工作要求制定简单、有效、可操作性强、切实可行的创满意工作方案以及考核办法，每月一次考核调度，层层传导责任压力，确保创满意各项工作扎实有序向前推进。

（二）强化督导落实。县局警务督察大队要把创满意工作的督导检查作为今年督察工作的重点内容，通过摸底调查、突击检查和明察暗访等多种方式，全面加强对全县公安机关创满意工作的督导、指导，及时发现问题，督促整改落实。县局将把创满意工作纳入年度综合考核工作体系，将考核结果作为评先创优的重要依据，倒逼创满意工作责任落实、措施落地。

（三）营造浓厚氛围。将公安宣传工作有力贯穿到提升群众安全感满意度的各方面、全过程，充分利用报刊、广播、电视等新闻媒体和互联网新媒体，以及宣传栏、电子显示屏、公益广告、群发短信等多种形式，大力宣传公安机关先进典型和成绩成效，进一步弘扬正能量，切实营造创满意工作良好氛围。

附件：沂源县公安局 2023 创满意工作领导小组

附件

沂源县公安局 2023 创满意工作领导小组

组 长：张秀光 副县长、县局党委书记、局长

副组长：王 锋 县局党委副书记、副局长

成 员：郑功军 党委委员、副局长

马文成 副局长

马中法 副政委

侯田和 党委委员

崔 巍 党委委员

齐 勇 党委委员

杨道喜 党委委员

为落实工作责任，确保工作取得实效，县局成立 2023 创满意工作领导小组，领导小组下设办公室，办公室设在政工室，由政工室负责人于永华任办公室主任。