

强力整改狠抓落实

政风行风工作情况巡礼



3 解决问题真服务

市局行评办坚持问题导向,通过问题导查、单位自查、警种互查、机关基层上下评查等形式,切实解决本单位、本警种存在的人民群众反映强烈的突出问题;努力让社会各界、服务对象对政风行风建设存在的问题整改效果感到满意。

一是回访110有效警情报警人。市局行评办随机抽取今年以来刑事、治安、交通事故三类警情报警人进行回访,共回访594人,其中有16名有效警情报警人对110接处警情况不满意,满意率为97.3%。群众对110接处警工作不满意的原因主要有:一是接处警态度生硬;二是侵财类小案未及时侦破;三是接处警情况未及时向服务对象反馈;四是回访制度不落实。针对这些情况,市局进一步加强《110接处警工作规范》落实力度,进一步明确规范接处警各环节的工作职责、任务、流程和方法,要求将回访工作常态化、制度化。

二是回访窗口单位服务对象。市局检查组随机电话抽取今年以来户政、交通、消防三类窗口单位服务对象进行回访,在随机回访的491人中,有1人反映窗口工作人员服务不细致、态度不好、缺乏耐心,对窗口工作的满意率为99.7%。结合这些问题,市局行评办向有关窗口单位下达限时整改通知书,要求窗口单位规范服务质量标准,努力做到:礼貌待人、微笑服务、提示到位、程序公开、台账齐全、准确无

误、及时回告、定期回访、保证满意,并在窗口悬挂此标准,提升服务水平,改进服务态度,通过推行一次性告知、一窗式受理、一站式服务等工作机制,缩短临时制证周期,设立业务“直通车”,为特殊群众提供上门服务,努力解决群众办证难题。

三是回访重点企业服务对象。检查组共回访了347家企业,满意率为95%,其中,对省厅指定的红牛维他命饮料(湖北)有限公司、湖北玉立砂带集团股份有限公司、华润电力湖北有限公司、湖北精华纺织集团有限公司、湖北岐丰管业有限公司等5家企业进行了重点走访,满意率为100%。为了做好湖北精华纺织集团有限公司的联企服务工作,咸安分局双溪派出所从消除企业内部治安隐患、打击企业外部威胁、维护女性职工权益、服务、协调周边关系等方面入手,主动出击,维护了企业周边社会治安的稳定,企业对此表示非常满意。崇阳县公安局出入境大队深入崇阳经济开发区,上门为往来港澳地区较多的铭达塑胶、中健医疗、稼轩康食品等5家企业送政策、送服务。市局经侦支队结合工作实际,不断深化服务企业措施,妥善解决了湖北北辰汽车转向系统有限公司(原咸宁方向机厂,以下简称北辰公司)诉咸宁北辰转向系统有限公司(以下简称北辰公司)恶意假冒其商标案件,有力维护了企业的合法权益。

四、活用平台强宣传。为更多地赢得人民群众的理解、信任和支持,进一步和谐警民关系,市公安局联合市广电局共同打造《香城警讯》栏目,广播电台确定2名记者每天在市局行评办全方位采集信息,采用不定时段、不定题材、即时播报的方式,全天候轮流播出交通路况信息、治安预警提示、便民利民措施、打击违法犯罪、服务救助群众、护航经济发展等一系列群众关心关注的公安工作信息,大张旗鼓地宣传全市公安机关付出的努力、做出的奉献。既宣传公安队伍的先进人物、英雄事迹,公安工作的特色亮点、成绩经验,也向群众反映公安工作的困难问题、风险挑战,特别是对于反映公安工作不足的舆情,及时跟进,积极回应,有效引导,防止炒作。该栏目于8月22日在咸宁电视台和咸宁人民广播电台同步上线,至目前已播报16期,在人民群众中取得了良好反响。行评工作进入冲刺阶段后,市局行评办打响宣传造势攻坚战,联合宣传部门积极动脑筋、想办法,加大宣传攻势,在《香泉都市报》开设行评专刊《警盾风采》,集中介绍全市公安机关开展行评工作以来取得的主要成绩、亮点,为深入推进政风行风评议工作,搭建了警务信息公开、宣传中心工作、普及法律法规和发布预警信息的重要平台和警民沟通的新桥梁,有力促进了广大群众对公安工作的理解和提升“一感两度”。

