



加强街面巡逻防控



进户走访



警民情深

# 创新工作思路 夯实基层工作 保护一方平安

## ——齐村镇派出所开展创建人民群众满意度公安工作纪实

策划 孙中英 图文 吴虎 李群

齐村派出所地处市中区西郊城乡结合部，是外地市车辆进入枣庄市区的北大门，地理位置重要。辖区面积45平方公里，常住人口4万余人，暂住人口674人。所辖企事业单位56个；九小场所、公共场所、特种行业100余家。派出所人手少，管辖面积广，社会治安管控难度大，给基层公安工作带来了严重的挑战。近年来，该所在分局党委的正确领导下，在当地党委政府的配合支持下，在分局各业务部门的指导下，紧紧围绕工作大局，立足实际，创新思路，恪尽职守，奋勇争先，狠抓落实，为经济社会发展保驾护航，为人民群众撑起了一方保护伞，受到了上级部门和广大百姓的点赞。



开展反电信诈骗宣传活动



利用大集开展法律宣传



整治黄标车会议



向群众开展防火防盗宣传



案情分析会



开展反假币宣传



法制报告会



检查校园安全



警民恳谈会



让群众识别假币

### 狠抓管理和学习 打造过硬公安队伍

该所班子成员率先垂范利用周一例会、周五政治学习日时间开展法律法规学习和对民警开展正面教育。既重视八小时内管理、又重视八小时外约束，队伍管理一岗双责，实现四无目标。特别是三严三实教育实践活动，作为国家长治久安、反腐倡廉、密切群众的政治任务来完成。派出所所领导高度重视，组织全体民警和党员召开动员会学习文件精神，制定学习方案，有步骤有目的开展学习活动。学习中，全体党员民警按照分局方案要求，认真开展学习教育并做好笔记，解决好工学矛盾，把集中学习与自学结合起来、把三严三实活动与创满意活动结合起来，确保活动扎实开展，真正取得实效，打造一流公安队伍。

### 把创建群众满意度列为整体工作的重点

自开展创满意工作以来，该所按照市局、分局的统一安排部署，将创满意工作列为派出所重点工作来抓，去年该所在群众的安全感和满意度调查中，取得了较好名次，今年，该所咬定成绩不放松，在原有的基础上，再使劲、再加压，采取多种形式、多种渠道落实走访措施，由点到面面向社会延伸，使创满意工作取得成效。

未雨绸缪做好大走访宣传工作。派出所为把创满意工作开展的深入、细致，把宣传工作作为重头戏，所领导亲自靠上抓，安排专人设计制作“创满意”宣传路标100幅、卡通警察标志标语100幅，悬挂、张贴在辖区主要路口、路段和村居、小区醒目位置，入户发放防电信诈骗宣传资料3000余份，通过宣传征得辖区群众了解、支持、参与创满意工作。该所还以校园为切入点、以学生为基点开展创满意工作。安排专人到齐村辖区中学开展校园安全检查和走访宣传，在学校门口向学生及家长散发“校园安全三字经”“致全区人民群众的一封信”“便民手册”“打架的成本”等各类宣传材料2000余份，邀请区公安分局的宣传科的警官来校作报告，送法进校园。民警现场向群众征求他们对公安工作的意见和建议15条，宣传起到了以学生为单位带动家庭向社会延伸的效果，既密切了警民关系，又收到了良好的宣传效果；不断开展警民恳谈活动，邀请辖区人大代表、政协委员、村居干部和群众代表争取听从他们的意见和建议，更好的开展工作，服务于人民。

二是创满意宣传切入点找得准，巡逻整治的效果好。派出所驻地有齐村大集一处，10天4集，逢集日人流量达一万余人，盗窃案件时有发生，辖区群众财产受到损失，怨声很大。该所从整顿混乱区域入手，把整治集贸市场秩序作为创满意工作重点，成立了专门的便衣反扒队和执勤巡逻队伍。逢集日，便衣反扒队和执勤巡逻队伍在集市执行反扒窃和执勤巡逻任务，同时在人流较集中的地方设立宣传点、咨询台，专门接受群众咨询，向群众宣传防范、防火、防盗和怎样辨别假币、防诈骗安全常识等创满意工作。民警现场向群众发放安全提示及警民联系卡等宣传资料3000余份、发放印有齐村派出所报警服务电话字样的手提方便袋2000余个，民警现场向群众征求他们对公安工作的意见和建议50条。通过开展活动提高了群众的安全防范意识和能力，巡逻整治工作收到良好的效果。今年齐村逢古会，古会当日，齐村镇附近村民约2万余人聚集到齐村集赶会。为维护好古会治安秩序，齐村派出所派出专门警力做好安保工作。工作中，民警早晨6点进入集市，维持好市场秩序，防止拥挤出现踩踏事故；加强市场巡逻防范力度，反扒窃队和执勤巡逻队伍着便装和警服进入集市进行执勤反扒工作，防止被盗窃案件发生。古会日当天，共制止摊位纠纷15起，买卖纠纷9起，市民求助6起，抓获扒窃现行违法嫌疑人5人，行政拘留2人。今年上半年反扒队共抓获违法犯罪嫌疑人7人，集贸市场盗窃案件较去年同期下降78%，收到了良好的整治效果。

三是深入村居（社区）、企事业单位开展大走访工作。根据市局、分局组织开展的“民警进万家，排忧解难”活动，所班子成员带领全体民警累计入户走访辖区住户100余人次，2000余户，企事业单位、商户、门市60余户。通过走访，搜集群众提出的意见和建议20余条，属于派出所职责范围的，派出所虚心接受并整改，不属于的，派出所耐心做好解释工作。特别是对信访老户和在分局电话调查中不满意的群众，派出所主要负责人到群众家中，耐心细致地做工作，直到群众满意为止。

四是回访案件当事人开展创满意工作。派出所对未破案件的当事人，在案发后一段时间内，进行一次回访，主要向当事人介绍工作开展情况，案件进展的程度，听他们对派出所办案的满意情况，对不满意的当事人，就不满意的原因进行分析和总结，确因派出所工作或办案民警失误的，及时改正，加以整顿，这样即争取当事人的谅解和理解，也提高了工作效率。

五是利用电话开展创满意工作。把辖区25000个电话号码平均分到民警手中进行电话走访，把走访中不满意群众的电话号码安排专人进行第二次回访，如群众还不满意所领导亲自上门回访，直到群众满意为止；经过走访，所领导把走访中不满意群众安排专人进行了第二次回访，其中，所领导把第二次电话回访不放心的10户亲自上门回访，确保群众满意。通过点、线、面多种形式工作开展和辖区群众支持，派出所创满意工作取得了优异成绩。

### 把执法规范化作为工作的生命线

该所把执法规范化建设摆在各项公安业务工作的核心位置，从抓执法主体教育、执法规定落实、执法服务监督、执法效果延伸等方面入手，改进理念，创新思路，狠抓落实，执法公信力和群众满意度不断提高。今年全所接处警1170

起，共立破刑事案件104起，刑事拘留犯罪嫌疑人45人，法院决定逮捕2人，取保候审3人，抓获逃犯12人。轻伤转法院7起，立查行政案件71起，行政拘留36人，强制戒毒5人，未发生一起因执法不当引起的群众投诉、行政复议和涉法信访案件。严格落实执法责任制，办案民警个人执法档案和单位执法档案完善。

一是抓执法主体教育。始终把“理性、平和、文明、规范”执法理念作为执法主体教育的重中之重，从严格案件审核把关抓起，持之以恒地把“不降格处理、不随意变更强制措施、不以罚代拘”这些执法要求落到实处。在此基础上，注重结合岗位工作，灵活开展法制练兵活动，确保了执法知识的应知应会。

二是抓执法规定落实。近年来，分局按照标准化、流程化、精细化的要求，细化了各项执法标准。作为一线执法单位，将工作重点放在“落实”二字上，一方面制定了涵盖内务管理、执法执勤、队伍建设、内外部监督等多项所内规章制度，强化执法责任制，推进执法标准落实；另一方面，从重点环节入手，规范软硬件建设，强推规定动作执行。开展了110标识名称、指挥室建设、处警车辆和处警人员装备的“四统一”建设，落实值班所长坐堂制度，并且为处警车辆安装GPS卫星定位，为处警民警配发执法记录仪，严格实行“一问、二拍、三录、四记、五查”五步工作法，有效规范了接处警行为。按照全市“三硬、四统一”标准，建成了标准化的办案区，并且建立六种使用台帐，对嫌疑人进离办案区经过的每一步执法流程进行详细登记，同步录音录像，刻录光盘存档备查，有效保障了执法安全。突出“扣押、处理、检查”三个环节，落实《涉案财物管理规定》，在办案区内建立了标准化的物证室，对现场物证建档保管，确保了涉案财物管理不出问题。

三是抓执法服务监督。以执法监督为抓手，在整改执法问题上下功夫，进一步巩固了规范执法效果，强化法制监督。充分发挥法制员的前置监督作用，要求“做到五必，当好五员”，对每一案件进行全程跟踪监督，及时发现、整改执法问题和纰漏。所有案件全部实现网上流转，受案、立案、审核、审批实现流程化管理，办案民警、法制员、分管所领导、所长层层把关，杜绝了案件“体外循环”现象。

四是抓执法效果延伸。在全面推进执法规范化建设的进程中，该所还推动了执法规范化建设成效的巩固提升。突出服务窗口建设，在群众接待室、户籍室深化服务告知，推行微笑执法、礼仪服务，确保已出台服务承诺的落地见效。提升警务效能，组建摩托车巡逻队，在辖区重点路段设立治安卡点，提高了见警率，增强了群众安全感。推行说理执法，要求民警在执法中说透法理、讲透情理、讲清事理，并积极落实“公调对接”机制，建成公开调解室，对适宜调解的治安案件进行公开调解。截至目前，公开调解的案件均未引起行政复议和群众上访，促进了社会和谐。

### 立足主业 全力抓好打击防范工作

该所近年来严打整治工作成果显著。严厉打击了各类违法犯罪嫌疑人嚣张气焰。完成了分局下达的《现场勘验信息系统》录入数，刑事拘留血样采集，指纹采集完成了分局下达的任务目标。在分局开展的百城禁毒破案会战中，该所在全局取得了第三名的好成绩，在打击侵财性破案会战中，派出所取得了第四名的好成绩。

该所坚定不移地贯彻严打方针，严厉打击各类违法犯罪。根据上级部署，派出所业务部门的指导协助下，先后组织开展了打黑除恶反盗抢、打击经济犯罪、破小案、攻难案等专项严打斗争。民警连续作战，克服疲劳艰难，斗争取得明显战果。5月26日中午，齐村商贸园吴某家中被盜现金、金银首饰等物品一大宗，总价值200余万元。案发后，齐村派出所联合刑侦大队按照分局党委部署，高度重视，成立专案组，对案件现场进行仔细勘查，专门召开会议分析案情，为尽快破案节约时间，民警分头调取市区内与案件相关的道路、加油站监控视频与多起市区内盗窃案件比对串并，利用监控视频最终锁定犯罪嫌疑人。在案发后一周内，在临沂市区将特大盗窃犯罪嫌疑人抓获，有力地震慑了犯罪，保护了人民群众的安全，提高了群众的安全感、满意度，取得了良好的社会效果。巡逻防范工作有新突破。今年以来，该所将巡逻防控作为主动警务的切入点，加大投入，科学运用，推动实现了发案下降、群众安全感上升的良好成效。派出所8名队员利用4辆警用摩托车每天分两组在易发案时间、易发案地点进行巡逻防控，预防可防性案件的发生。每天凌晨零时至4时，在辖区的主干路段、厂企集中路段，开警车、闪警灯“绕圈”巡逻，遏制厂企单位被盜案件的发生，辖区路边厂企未发生一起被盜案件。巡逻效果显著，今年以来巡逻共抓获各类违法犯罪嫌疑人13名。其中逃犯6人，刑拘2人，行政拘留3人，社区戒毒2人，强制戒毒2人。

该所还在户籍管理、暂住人口管理、公共场所、特种行业、九小场所管理、社会维稳等工作上不断创新思路，服务群众，取得了明显的社会效果。同时，创新派出所、司法联调机制、破解社会矛盾纠纷难题。

该所和镇司法所联合成立矛盾纠纷联合调解办公室以来，在市中公安分局、齐村镇党委的支持下，以人民调解、行政调解同步上案的办法，同心协力化解矛盾纠纷，取得了良好的法律效果和社会效果。今年以来，联合调解办公室共受理矛盾纠纷280件，调处成功276件，其中非正常死亡事件2起，劳资纠纷10起，邻里纠纷50起，家庭纠纷30起，治安纠纷180起，引导当事人达成刑事和解8起，调处成功率达95%，履约率达100%，当事人无悔约、无上访。