

高平市公安局文件

高公通字〔2020〕5号

高平市公安局 关于印发《服务群众工作长效机制 实施意见（试行）》的通知

各处、室、所、队、中心：

现将我局制定的《服务群众工作长效机制实施意见（试行）》印发你们，请结合工作实际，认真贯彻落实。

高平市公安局

2020年2月1日

高平市公安局服务群众工作 长效机制实施意见（试行）

为切实形成不忘初心、牢记使命常态长效机制，深入践行习近平总书记以人民为中心的发展思想，全面提升我局服务群众能力水平，切实破解“服务群众的良性机制还不够健全完善”难题，以理念作风转变和长效机制建设提升群众获得感、幸福感，根据省厅、晋城市局和我局部署要求，围绕我局“544”工作要求，现结合公安机关服务群众工作实际，提出如下意见。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以“对党忠诚、服务人民、执法公正、纪律严明”总要求为根本遵循，坚持目标导向、问题导向和结果导向相统一，紧紧围绕提升服务群众能力和完善机制建设工作目标，从群众反映最强烈的问题入手，从公安队伍的顽症痼疾出发，以正视问题的自觉和刀刃向内的勇气，切实解决好新形势下服务群众意识不强、服务群众态度不端正、服务群众水平不高、“微腐败”等问题，实现我局服务群众质效的全面提升。

二、主要任务

（一）强化服务理念，持续开展宗旨意识教育。以全心全意为人民服务的宗旨意识教育为核心，建立健全日常学习教育制度，通过定期组织民警集中学习、交流讨论、撰写体会

等方式，深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想、党的十九大精神、党章党规等党的理论知识，通过强化日常教育，在全警队伍中牢固树立以人民为中心的服务理念，大力弘扬为人民服务的核心价值，从思想上亲近群众，从感情上融入群众，全心全意为人民群众办实事、解难事、做好事。建立健全专题教育工作机制，针对服务群众工作中发现的突出问题，不定期开展教育工作，集中力量、集中时间，有针对性地澄清认识、解决问题。

责任单位: 政治处

(二) 坚持改革创新，全面提升网上服务能力。以审批服务“放管服”改革为方向，紧跟中央、省委、晋城市委和高平市委改革创新举措，在推进“一网通办”平台深度应用上下功夫，主动对接广大群众和企业新需求，推出更多更便捷、更高效的网上服务项目，通过“一网通办”平台广泛应用为群众、企业送去便利、为民警减轻负担。健全完善“一网通办”平台考评考核机制，以考核为导向充分调动公安机关网上服务的积极性，客观真实反映网上服务工作成效。政治处要牵头负责，加强对民警的应用培训，让每位民警自己学、自己练、自己用，提升民警对平台的掌握和熟练程度。在创建新时代“枫桥式公安派出所”活动中，指导派出所责任区民警通过“一网通办”平台把辖区群众团结起来，建立若干群组，在依托平台联系群众、解决问题中提升群众对平台的

认知度和使用积极性，进一步提高平台用户的注册率和使用量。

责任单位: 政治处、治安大队、户政大队、交警大队、各派出所

(三) 践行为民承诺，开展擦亮窗口微笑服务。窗口单位要公开审批服务事项，创新服务方式，优化服务流程，健全服务体系，为群众提供便利、快捷、贴心的服务。特别是派出所、车管所、行政审批中心公安业务大厅等直接面对群众的窗口单位，要落实首接责任制，明确办理时限，坚决防止和杜绝办事拖拉、推诿扯皮、敷衍塞责等问题。充分发挥派出所与群众联系最直接、最广泛、最紧密的优势，坚持从群众中来、到群众中去的群众路线，大力开展入户走访群众工作，主动研究、主动作为、主动出击，全力回应群众对公安工作的各种实际需求。要重点抓好接处警窗口、户籍窗口和警务室窗口建设，注重民警接待工作中的细节，要求窗口民警树立视群众如亲人、视百姓事如家事的意识，积极倡导

“一张笑脸相迎、一杯茶水接待、一把椅子让座、一句再见相送”的“四个一”接待工作法，用真心真情、贴心服务拉近与群众的距离，增强警民亲和力。要加强对办牌、办证、办事等窗口单位民警的培训，全面提升素质、擦亮窗口，让窗口服务成为一张靓丽的名片，让人民群众时刻感受到高平公安优质、高效、真切的服务。

责任单位: 治安大队、户政大队、交警大队、各派出所

(四)推进作风建设，严肃执纪监督问责。以整治群众身边的“微腐败”，服务群众态度冷硬横、不作为、慢作为、乱作为等问题为重点，以贯彻中央八项规定精神和纠治“四风”为契机，加强日常监督和重要时间节点监督，定期深入基层一线、窗口单位开展纪律作风监督检查，不定期组织开展暗访抽查工作，增加对反映问题较多的地方、部门的暗访检查频率，对检查中发现的问题要及时反馈、限期整改。要建立专项督查工作机制，针对服务群众纪律作风中存在的突出问题，不定期开展专项督查，推动阶段性任务落实。要畅通社会监督举报渠道，通过110报警服务平台、“一网通办”平台、相关部门受理群众举报的问题线索，依规依纪依法认真核查、严肃处理。

责任单位：驻局纪检监察组、警务督察大队、法制大队

(五)加强实战练兵，提升队伍能力。要主动适应人民群众对高品质服务工作的需求，结合我局全警实战大练兵实施方案，进一步提升我局民警队伍能力素质，补齐短板弱项，锤炼过硬本领，按照“四个铁一般”要求，着力锻造高平公安铁军，不断推进高平公安工作上台阶、争先进、创亮点。要将岗位技能培训与日常工作有机结合起来，落实日常化、常态化技能培训工作，紧紧围绕110接处警、日常执法执勤、信访办理、窗口服务等群众工作模块，将群众工作能力培养纳入民警教育培训计划。各警种要结合自身工作职责，科学

安排培训内容，创新培训方法，提升培训效果，不断提高民警依法履职、服务群众的能力水平。

责任单位: 政治处、各综合科室

三、工作要求

(一) 提高认识，加强领导。群众路线是党的生命线和根本路线。各警种部门、各单位要充分认识做好服务群众工作的重要性，把建立健全服务群众工作长效机制作为提高党的执政能力、巩固党的执政地位的重要举措，进一步提高政治站位、压实领导责任，落实各项措施、提升服务成效，取得服务群众的优异成绩。

(二) 深入调研，精准落实。各班子成员、各警种部门要结合任务分工，深入群众、企业、基层一线开展调查研究工作，及时发现影响群众、民警安全感和满意度的具体问题，深入汲取广大群众、基层民警丰富的实践经验，在充分调研论证的基础上，不断完善具体服务群众工作长效机制，确保机制建设科学、规范、有效。

(三) 跟踪督导，加强宣传。我局将建立专项督导工作机制，对服务群众工作进行长期跟踪督导，对思想认识不到位、作风转变不明显、群众反映强烈的单位进行严肃问责。同时要及时发现服务群众工作中涌现的先进典型、突出成效、经验做法并进行提炼总结，努力在全局复制推广，并加强宣传报道工作。

(四)推进作风建设，严肃执纪监督问责。以整治群众身边的“微腐败”，服务群众态度冷硬横、不作为、慢作为、乱作为等问题为重点，以贯彻中央八项规定精神和纠治“四风”为契机，加强日常监督和重要时间节点监督，定期深入基层一线、窗口单位开展纪律作风监督检查，不定期组织开展暗访抽查工作，增加对反映问题较多的地方、部门的暗访检查频率，对检查中发现的问题要及时反馈、限期整改。要建立专项督查工作机制，针对服务群众纪律作风中存在的突出问题，不定期开展专项督查，推动阶段性任务落实。要畅通社会监督举报渠道，通过110报警服务平台、“一网通办”平台、相关部门受理群众举报的问题线索，依规依纪依法认真核查、严肃处理。

责任单位：驻局纪检监察组、警务督察大队、法制大队

(五)加强实战练兵，提升队伍能力。要主动适应人民群众对高品质服务工作的需求，结合我局全警实战大练兵实施方案，进一步提升我局民警队伍能力素质，补齐短板弱项，锤炼过硬本领，按照“四个铁一般”要求，着力锻造高平公安铁军，不断推进高平公安工作上台阶、争先进、创亮点。要将岗位技能培训与日常工作有机结合起来，落实日常化、常态化技能培训工作，紧紧围绕110接处警、日常执法执勤、信访办理、窗口服务等群众工作模块，将群众工作能力培养纳入民警教育培训计划。各警种要结合自身工作职责，科学