

# 郑州市管城回族区城乡建设和交通运输局文件

管建交〔2017〕27号

## 关于印发《全力提升2017年公众安全感及执法满意度工作的实施方案》的通知

各科室、局属二级机构：

为全力提升全区公众安全感及执法满意度指数，促进全区社会和谐与稳定。按照《管城回族区全力提升2017年公众安全感及执法满意度工作的实施方案》，经局班子会研究决定，制定《管城回族区城乡建设和交通运输局全力提升2017年公众安全感及执法满意度工作的实施

方案》，现将方案印发给你们，请认真执行。

管城回族区城乡建设和交通运输局

2017年3月15日

# 管城回族区城乡建设和交通运输局全力提升 2017 年公众安全感及执法满意度工作的 实施方案

为深入推进全区社会治安综合治理工作，全力打造平安管城，全力提升全区公众安全感及执法满意度指数，促进全区社会和谐与稳定。经研究，结合本局实际，特制订如下实施方案：

## 一、指导思想

以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，全面落实社会治安综合治理各项措施，努力实现对各类风险从被动应对处置向主动预防转变，为“四个管城”建设保驾护航。

## 二、工作目标

以创建“平安管城”为目标，紧紧围绕影响公众安全感及执法满意度提升的突出问题，规范行政执法、大力宣传创安工作、改进服务工作、加强队伍建设等各项工作，确保本单位干部、职工对平安建设工作的知晓率、支持率、参与率达到 85%，对政法机关执法满意度达到 85%，安全感达到 90%，努力实现本局综治工作更加平稳，内部更加和谐，干部、职工对社会和政府更加满意的目标。

## 三、组织领导

为确保工作取得实效，成立本局提升公众安全感及执法满意度工作领导小组。局长任组长，各部门主管领导任副组长，科室、局属二

级机构负责人为成员。领导小组办公室设在局信访法制室，办公室主任由信访法制室主任兼任。

#### 四、工作措施

（一）正视问题，深入开展行政执法工作，确保给合法经营者营造良好环境。

1、各科室、及局属二级机构要正视自身工作中的不足，分析队伍现状，找准存在的问题，理清思路，采取硬措施，下足苦功夫，坚定工作决心和态度，挖掘工作办法和点子，明确各项工作措施，有针对性的落实化解执法工作中碰到的困难和问题，进一步提升责任意识，做好政策法规和对干部教育管理的宣传，坚持正面舆论引导，强化干部队伍建设，用铁的手腕来管理干部，努力建设一支信念坚定、执法为民、敢于担当、清正廉洁的执法队伍。

2、严厉打击影响人民群众安全感的各类违法行为。坚持“打早打小、露头就打、综合施策”的原则，坚决打击“黑物流、黑驾校”等直接影响人民群众安全感的多发性侵财违法行为。要对非法吸收公众存款、集资诈骗、金融诈骗等严重金融犯罪实施猛烈打击，有效遏制发案上升的趋势；持续开展“扫黄打非”和禁毒、禁赌、禁娼等斗争，扫除社会丑恶现象。

（二）强化防控，加强信息沟通、反馈，加大对社会面的控制力度

建立健全突发事件应急机制。各科室、及局属二级机构要建立突发事件应急机制，完善工作处置预案，做到组织机构健全，岗位责任

落实，统一指挥，反应灵敏，协调有序，运转高效。

（三）教育引领，深入开展宣传发动，确保提高群众知晓率和参与率

1、各科室及局属二级机构要制定详细计划，认真组织机关干部开展上门宣传工作，做到宣传任务落实到每一个干部，上门宣传深入到每个服务对象，努力实现上门宣传工作全覆盖，宣传如何回答好公众安全感及执法满意度电话测评，争取群众对此项工作的理解和支持。做好宣传报道工作，充分运用报纸、广播、电视、网络等方式动员人民群众积极参与，形成引导舆论、威慑违法行为的良好氛围。

2、所有在职干部、职工要做好家庭内部宣传教育工作，做好亲戚朋友及周边群众的正面引导工作，宣传区委、区政府的民生政策，社会治安综合治理工作措施和政法各部门工作成效，争取他们在接受公众安全感电话测评时有最好的评价。

3、利用传统民俗节日在人口密集地区和特殊节假日人员集中的有利时机，采取发放宣传单、放广播、设立咨询点等形式向群众广泛宣传政策、法律法规，提供法律援助。

（四）化解矛盾，深入开展大调解活动，确保提高矛盾纠纷的化解率

1、不断完善矛盾纠纷排查调处组织建设，定期开展矛盾纠纷排查工作。在物流、驾校、征地拆迁等矛盾纠纷多发领域，以加强专业性，行业性调解组织建设为重点，深入推进专业调解、行业调解工作。按照“谁主管谁负责”的原则，严格落实矛盾纠纷多元化解责任，组织

动员各方面力量参与矛盾纠纷化解。推动人民调解、行政调解、司法调解协调联动，引导、鼓励律师针对环境保护、拖欠农民工工资、劳动争议等问题引发的突发事件、群体性事件，为其积极提供公益性法律服务。

2、大力开展调处化解和回访活动。集中时间、集中精力重点化解一批矛盾纠纷，解答群众的质疑，对排查出来的矛盾纠纷及时介入组织调处，将矛盾纠纷遏制在萌芽状态，解决好经济社会发展中存在的重大矛盾纠纷和不稳定因素。对排查出来的矛盾纠纷及时介入调处后，要对矛盾双方进行回访，通过深入追踪、深入调解，从根本上遏制矛盾纠纷的再次发生。

3、开展案件回访活动。对执法案件中涉及第三方的受害人做好回访工作，使群众迅速摆脱因案件带来的伤害；对社会影响较大案件的案发地群众做好回访工作，增加案件的透明度，提高群众防范意识。同事加大涉法涉信访积案的化解和回访力度，做到上级交办的信访件全部解决，上访人息诉罢访。

## 五、工作要求

（一）带头履行职责。公众安全感及执法满意度测评工作是贯穿全年的重要工作，各单位一把手作为第一责任人，要切实履行职责，把提升公众安全感及执法满意度、创造良好的社会治安环境摆在重要议事日程，要及时召开全体会议，对迎接测评工作进行部署和安排，把此项工作作为重大的民心工程来重点抓、负总责。

（二）层层落实责任。各单位要认真履行工作职责，将提升公众

安全感和执法满意度工作责任落实到人，实行严格的责任制，以责任促发展进位，以责任促社会和谐，让广大人民群众切实感受到公平正义就在身边。

（三）严格兑现奖惩。根据年底公众安全感及执法满意度排名，严格落实责任倒查制度，对因工作不力，影响全区安全感排名的，严格按照《河南省平安建设工作奖惩细则》和《河南省社会治安综合治理一票否决权制实施办法》的规定，对相关单位主要领导、具体责任人员进行责任倒查。

（四）细化工作方案。各单位要以提高公众安全感及执法满意度指数为目标，结合本部门实际，制定行之有效的工作方。