



# 从规范开始 到满意为止

## 长清公安“五抓五促”提升110接处警规范化

110接处警工作是公安机关密切联系服务群众的重要窗口,是应对处置各类重大突发事件、打击违法犯罪的第一道关口。长清区公安分局牢固树立“以人民为中心”“抓110就是抓全局、抓全局首先抓110”的理念,通过“五抓五促”,全面提升110接处警规范化水平,做到接警快、指挥快、落地快,真正跑赢救危解难“第一棒”、守好执法为民“第一关”,有力提升群众安全感、满意度。



平安长清  
亲善为民  
执法为公

长清区公安分局

### 抓思想促责任

#### “二意三心”对待每个警情

110指挥中心是分局的神经中枢。指挥中心坚持党建引领,站稳群众立场,树牢服务理念,在工作中始终用“二意三心”对待每一起警情:接听群众来电要有敬意、诚意,警情流转处置要有耐心、细心、责任心,强化底线思维和服务意识。

2020年5月7日18时许,分局110指挥中心接到群众报警求助,王女士一家在灵岩寺附近爬山游玩时,其带着5岁的女儿不慎和其他同行家人走散,找不到下山的路。天色将黑,且天气预报当晚会有大雨降临,110接警员指派万德派出所到场联合消防救援中队寻找迷路母女,同时耐心询问报警人所在的具体位置。最终,在指挥中心和现场110民警的共同努力下,迷路母女在报警后半个小时被成功找到并安全护送上山。

### 抓流程促规范

#### 出警时间压减到3分钟

大力推行网格驻巡机制,将城区划分为四个驻巡网格,每个网格设置一个驻巡站并配备一个驻巡警组,承担日间街面非案件类警情的接处警任务,同时改变以往三级接处警模式,直接将警情推送到附近的驻巡警组,做到最近接警、最快到达、最早处置。机制实行以来,城区出警时间由原来的平均5分钟压减到了3分钟,当场处结率达97.3%,大大提高了接处警效率。另外,分局还重新优化完善了《长清分局110接处警工作流程》和《长清分局接处警工作规则》,对接警、派警、出警、处警、反馈、考核等各个环节进行了明确规定,为110接处警工作的规范开展提供了制度依据。

### 抓培训促能力

#### 缺啥补啥用啥学啥

分局指挥中心专门对接警员进行相应的专题培训,特别强化了接警、派警等环节中礼貌用语、规范用语的应用,并组织优秀接警员进行了经验交流,要求每一位接警员做好耐心倾听群众声音第一人。另外,分局还常态化组织派出所、巡警大队、交警大队等单位承担处警任务的民警进行业务培训,本着缺什么补什么、用什么学什么的原则,采取订单式教学和实景化训练,有力提升了民警的执法服务水平和应急处突能力,打造了一支高素质的处警队伍。

### 抓科技促支撑

#### 用数据跟踪研判预警

前方的警情处置离不开后方的强大支援。指挥中心通过数字对讲、GPS定位、单兵图传系统以及微信群、钉钉群方式,与一线民警实时对接、现场感知,及时响应一线民警提出的警力增援、24小时信息查询、数据跟踪研判等实战需求,提供完备的体系支撑,大大提升了一线民警控制现场事态、打击违法犯罪、救助困难群众的能力。指挥中心还全面加强对接处警数据的深加工,通过对高发案件类型、区域、时段、趋势等要素的关联分析、碰撞比对,形成预警指令,精准指导街面和社区巡防。

### 抓回访促满意

#### 及时回访及时反馈

群众满不满意,是衡量110接处警工作质效的最高标准。在扎实做好接处警工作的同时,分局要求在处警单位完成二次反馈后两日内,由指挥中心对报警人进行电话回访,内容包括接警态度、出警速度、处警态度和结果等,回访情况每日汇总通报。对于回访结果不满意的,由指挥中心通过查看接处警音视频予以鉴别,确实存在问题的,立即通报处警单位进行整改,确保报警群众满意。(费聿凡)



迷路母女在报警后半个小时被成功找到并安全护送上山。

## 人大监督助力长清区检察院公益诉讼上新台阶



本报7月30日讯(记者 于梅)“长清区检察院公益诉讼

工作取得了长足进步与发展,办理了一批优秀案件,这与区人大常委会对我们的监督和支持是分不开的。”长清区人民检察院第四监察部刘道亮如是说。

据了解,长清区检察院人大代表、检察长王文在长清区十七届人大常委会第二十五次会议结

束后,根据区人大常委会提出的要求建议,督促本单位积极履行公益诉讼职能,发挥好诉前检察建议作用,仅在6月份长清区检察院就针对行政机关办理了19件公益诉讼案件,最大限度保护国家利益和社会公共利益,营造出全社会支持公益诉讼工作的浓厚氛围。

## 长清检察院召开刑事检察调度推进会



近日,长清区人民检察院召开刑事检察业务工作调度推进会。区检察院党组书记、检察长王文主持会议,党组成员、副检察长朱明、马刚及第一、第二检察部全体干警参加会议。

推进会上,每名参会干警依次汇报了工作中的不足和下一步努力方向和目标,分管院领导作了点评并提出了要求。(通讯员 王运伟 摄)

## 长清区市场监督管理局举办执法人员培训

本报7月30日讯(通讯员 宋涛 房卓 董倩好)为进一步提高执法办案质量和执法人员执法能力,全面提升全区市场监管工作水平,为大脑充电,为思想升级,为工作加油,7月29日,长清区市场监督管理局举办执法人员培训,全局执法人员共70余人参加。

培训会上,副处级领导干部王家利作了动员讲话,文昌所钟锋讲授了行政执法中案源的发现,执法大队史庆新讲授了执法

办案中的语言技巧,执法大队房岩讲授了市场监管行政处罚文书的使用。课程将理论与实际案例相结合,“干货”满满,增加了学习的实用性。培训课堂上,执法人员们积极提问,学习气氛十分浓厚。

培训结束后,执法人员纷纷表示自己会努力做到学以致用,将此次培训学习到的知识应用到日常执法工作中,切实把依法行政贯穿于行政管理的各个环节,不断提高执法水平和质量。

为切实规范指定居所监视居住强制措施适用,加强对执行活动的检察监督,保障被监视居住人的合法权益,保证刑事诉讼顺利进行,长清区人民检察院与区公安分局会签指定居所监视居住管理规定。区检察院及区公安分局分管领导和相关部门负责人参加座谈交流。

(通讯员 谢传建 摄)

