

亳州市公安局群众咨询投诉问题八项制度

统一派单回复制度

一、统一归口。市局办公室对政风行风热线、市长热线、市民论坛、厅（局）长信箱、网友留言、信访、领导交办件等多种渠道群众反映的问题统一整合派单，统一审核办理结果，统一进行（或指定单位）回复。除领导特别签批外，一事不另派单位、人员办理。

二、接收与派单。原渠道受理单位对每天群众反映问题进行汇总整理（当日已办结的除外），并与当日下午4时前报《群众反映问题接收表》电子版至市局办公室（依权限自行办理的单位也要逐件上报备案）。市局办公室对各单位报送的问题梳理分类，合并“一事多投”及“重复投诉”件，填写《群众反映问题派单表》，经分管局领导审阅后，明确一个承办单位（或主办单位）办理，并于第二日9时前进行派单，第二日为节假日的顺延。因原渠道受理单位不上报或推迟上报造成不良后果的，要追究相应单位主要负责人的责任。

三、办理。承办单位（或主办单位）接收到派单后，要严格依法依规进行处理，办理结果经单位主要负责人审核签字后，按照规定时限上报《群众反映问题办理结果表》纸质和电子版至市局办公室，确有特殊原因不能按时办理结束的，要书面请示延长办理时限。

四、审核。市局办公室收到《群众反映问题办理结果表》后，要及时校对审核，既要斟酌文字语句，也要核对办理情况，必要时，可联合法制、督察、纪检等部门进行实地核查办理结果。

五、回复。办理结果经市局办公室校对审核后，送分管局领导审定签字，最后进行统一（或指定办理单位）回复。

六、归档。办公室对每件派单及办理结果都要进行认真登记归档，及时提供查询服务，做到日清月结年归档。

分管局领导牵头督办制度

一、对群众反映的问题，由市局办公室逐件填写《群众反映问题派单表》，明确承办单位、办理时限，经分管局领导签字后，于半个工作日内分派至各责任单位。

二、市局办公室每周将派单及办理情况整理并报各位分管局领导。分管局领导对签批的派单实行全程督办，协调处理相关问题。

三、市局办公室要对承办单位办理结果审核把关，并请分管领导审定签字后统一回复。没有分管领导签字的一律不得回复。

四、对久拖不办、办理缓慢、群众意见较大、具有普遍性问题的案（事）件，分管局领导牵头专题督办。

限时办结制度

一、一般警务咨询和应急类、求助类诉求当日答复；较为复杂的咨询诉求、投诉类诉求、市长热线反映问题类要在 5 个工作日回复，安徽公安网厅（局）长信箱来信 10 个工作日内办结回复，其他类问题暂按 10 个工作日办结回复。办理单位对办理时限有明确规定的以规定执行。

二、特殊事项需延期的，承办单位需提前一天提出延期申请，延期不得超过 5 天。市局办公室有回复时间要求的，以市局办公室要求的时间为准。

三、承办单位办结后，应及时向反映人通报（特殊事项除外）结果，并将反映人的意见反馈给市局办公室。对情况复杂延期后仍没有办结的事项，市局办公室将根据承办单位报告的预期办结时间，把事项的继续处理纳入新的工作程序，对该事项的办理进行跟踪落实，直至办结。

随机抽查制度

一、抽查对象。各县区公安（分）局、局直各单位、各基层所队。

二、抽查内容。群众反映问题办理情况；领导同志批办件、交办事项的落实情况；重要会议、文件精神落实情况；对解决答复的反映问题，群众评价情况；其他需要抽查的事项。

三、抽查方式：由市局办公室会同督察支队、纪检监察部门，采取定期与不定期的方式进行，原则上每季度一次。每次根据抽查内容采用随机或指定的方式选取抽查对象。

四、结果运用。每次抽查结果要进行通报，将抽查结果记分，并纳入所在单位年度绩效考评。

提级介入调查制度

一、提级介入调查的条件。针对群众反映问题久拖不决的；影响较大的；反复投诉的；严重违纪违法的；以及其他需要提级介入调查的案（事）件。

二、提级介入调查的责任单位。根据问题类型，由上级纪检监察、督察等警种部门介入调查。纪检监察部门牵头负责涉及单位民警违纪违法等问题的介入调查；督察部门牵头负责涉及单位民警不作为、执法不规范、推诿扯皮、态度恶劣等问题的介入调查。

三、提级介入调查的层级划定。

（一）反映各基层所队的，由县（分）局部门介入调查，必要时，可申请市局业务主管部门协助调查；反映交警基层单位的，由交警支队部门介入调查。

（二）反映各县（分）局机关部门及局直各单位的，由市局部门介入调查。反映市局纪检监察、督察等警种部门的，由分管局领导亲自安排调查。

四、提级介入调查的程序。对符合提级介入调查条件的案（事）件，由市局办公室填写《群众反映问题提级调查审批表》，经分管领导签字后，派发给有关单位办理，承办单位要将提级介入调查情况及办理结果及时报市局办公室。

沟通通报制度

一、各承办单位在整个案（事）件办理中要及时与反映人进行沟通，做好相应宣传解释通报工作，并在《群众反映问题办理结果表》上注明沟通情况。

二、案（事）件受理时的沟通。办案（事）民警要耐心听取反映人的问题，详细了解整个案（事）件的经过，提醒反映人回忆有关细节，认真记录受理内容、反映人诉求，不属于公安办理事项的要及时详细做好解释，并提供相应的问题办理渠道。

三、案（事）件办理过程中的沟通。除特别案（事）件外，办案（事）民警要及时进行沟通。办理中要宣传有关政策法律规定，指出哪些诉求可行，哪些不可行，提请反映人及时补充有关材料证据，适时通报案（事）件进展情况。

四、案（事）件办结时的沟通。办案（事）民警将办理结果及时通报给反映人，并告知反映人应享有的权利、应履行的义务及不履行的后果等，虚心听取反映人对案（事）事件办理结果的评价。

五、办案（事）民警在沟通中遇到困难的，单位领导要及时与反映人沟通，必要时召开协调会进行会商处理。

不满意件甄别及跟踪制度

一、甄别范围。群众对问题办理不满意的案（事）件，且办案（事）民警（申请）要求甄别的，各地均要及时进行甄别及跟踪。

二、甄别实施的单位。各地纪检监察、督察、法制和办公室（指挥中心）部门。

三、甄别结果。根据调查将不满意件产生原因进行分类：一是民警执法过错造成的；二是民警态度问题造成的；三是民警解释或表达不清楚造成的；四是民警严格执法造成的。

（一）对于因前三类原因造成不满意的，查实后，按照干部管理权限对责任领导、责任民警进行批评教育；对存在违法违纪行为的，移交纪检监察部门依法依规处理。办公室对于该（案）事件及时进入跟踪程序，随时抽查。

（二）对于因第四类原因造成不满意的，及时给予民警明确答复“无过错”并适时给予表扬。

四、甄别及跟踪流程。市局办公室收到民警的甄别申请后，填写甄别审批表，根据民警申请情况，初步拟出实施甄别的单位，报分管领导签批后交办实施。实施单位甄别后填写《不满意件甄别结果表》报给市局办公室，分管领导签字后，由市局办公室给予办案（事）单位和办案（事）民警书面答复。

五、原承办单位对于进入跟踪程序的案（事）件，必须重新办理。再次办理结果与第一次办理结果一并记入年度绩效考评。

责任追究制度

一、各县（区）公安（分）局、局直单位主要负责同志是群众反映问题办理工作的第一责任人，要对此项工作亲自过问、亲自督办，疑难复杂的要亲自协调。明确一名负责人分管此项工作，明确一名民警具体负责，确保工作落实到位、执行有力。

二、基层所队的主要负责人要亲自负责本单位的群众反映问题办理工作。

三、超期办理、超期未办理、退回重办、群众重复投诉的，分别视情给予全市通报批评，并在年度绩效考核中扣除相应分值。

四、对工作因推诿扯皮、敷衍塞责、态度蛮横等问题，造成群众不满意的，按照干部管理权限对责任领导、责任民警进行批评教育；对存在违法违纪行为的，移交纪检监察部门依法依规处理。

五、对于虚假回复，视情节轻重，对责任单位、以及具办人、审核人及相关责任人进行通报批评、约谈；情节严重的，给予党政纪律处分。