

# 服务赢得满意 努力获得认可

## 杭州市公安消防局“创人民满意消防队伍”活动成绩喜人



本报记者 陈立波 通讯员 吴康 凌文丹

近日,杭州市政府召开2015年度综合考评总结大会,杭州市公安消防局(以下简称市消防局)荣获“优胜(满意)单位”,这是该局自2014年纳入市政府综合考评以来连续2年获此殊荣。

回顾市消防局两年的“创满意”之路,一步一个脚印,把服务向群众延伸;一年一个台阶,把工作向满意聚焦。2014年度,市消防局首次单列纳入政府综合考评单位,取得第四名;2015年度,综合考评成绩再创新高,全市排名第一。



消防官兵扑救大火

### 率先起步 喊响“创人民满意”口号

2014年初,市消防局率先在全省消防部队中开展“创人民满意消防队伍”(以下简称“创满意”)活动,科学制定《全市消防部队2014-2016年“争创人民满意消防队伍”活动实施意见》,切实把“创满意”活动作为一项基础性、长期性和战略性工作来抓。《意见》明确“创满意”指导思想、工作目标、组织领导和实施步骤,重点部署了“创满意”6个大项、21个小项的具体内容。同时,积极提请杭州市综合考评委员会办公室将该局单列纳入政府综合考评,并获批准。

“创满意”活动开展伊始,市消防局制定出台“三亮三改三创”(三亮即亮名、亮窗、亮承诺;三改即改进、改革、改作风;三创即创新、创先、创满意)工作举措,旨在拉高部队“创满意”活动标杆。2014年6月,该局在省市主流媒体上

向社会作出执法服务零距离、灭火救援零误差、廉洁自律零违纪和监督查处零容忍“四项承诺”;2015年6月,再次在省市主流媒体作出不违规办理消防审批、不畏惧灭火救援危险、不作损害消防形象的言行的“三大纪律八项注意”庄严承诺,主动接受社会各界监督,树立“创满意”建设的信心与决心。

同时,市消防局抽调业务骨干成立“创满意”工作办公室,负责督促落实市考评办下达的绩效考核目标、部门专项目标和社会评价整改目标。委托第三方机构每季度开展一次消防安全知晓率、满意度和安全感调查,根据调查结果制定强化消防安全管理和消防安全服务的具体举措,认真制定任务清单,抓好“创满意”工作的跟踪问效。

### 创新制度 落实“创人民满意”举措



消防开放日活动

涉教慰问赞助,违者免职;清除以罚代管,明确轻微违法行为且当场改正完毕的,可以不予行政处罚,并详细列举6种适用条件。

做好“三个转”,让群众办事更加高效。转形式,探索推进建设工程消防技术审查与行政审批分离制度,全面提升效率;转标准,做好“小微项目”服务工作,明确“小微项目”界定标准并公布社会,“小微项目”的审核、验收审批和备案一律缩短至7个工作日内完成;转作风,出台刚性要求,所有消防行政审批时限在原有法定基础上缩短30%。

改革行政审批制度的同时,市消防局创新快速反应机制,积极致力于部队快速反应建设,确保部队时刻能够“拉得出、冲得上、打得赢”。围绕警力调派、通信保障、遂行出动、作战指挥、资源共享等环节,建立现代化、扁平化的灭火救援组织指挥体系。积极部署开展执勤岗位练兵活动,全面推行三级战斗员和四会指挥员等级评定工作,确保执勤人员能力素质达到战时要求。

针对消防车辆在灭火救援途中路堵难行、路窄难进和路远难到的现实困境,积极与交警部门建立应急交通联动机制,消防指挥中心与交通指挥中心同步获得警情信息,消防指挥中心在进行力量调派的同时,交警部门为消防支队提供到达灾害现场的最优路线,并通知沿线执勤交警做好交通疏导,确保消防车辆在救援途中道路畅通。

2014年-2015年,全市消防部队共接警30470起,出动消防车49055车次,出动警力295307人次,为人民群众的生命财产安全提供了强有力的保障。



慰问结对老人

### 做好服务

### 树立“创人民满意”品牌

市消防局认真贯彻“预防为主、防消结合”的消防工作方针,狠抓火灾隐患排查整治工作,切实做到防患于未然、见之于未萌、止之于未发。2015年,全市消防部门以前所未有的力度,打出“拼搏”系列行动“组合拳”,踢出“打违除患”“劳动密集型企业”和“居住出租房屋”等消防安全专项整治“连环脚”,确保社会消防安全形势稳定。

2015年,全市消防部门共检查单位71892家次,发现隐患41167处,整改隐患39346处,办理行政处罚3339起,罚款2022万余元,责令“三停”单位804家,临时查封单位660家,行政拘留530人。发现整改隐患数、办理行政处罚数等都较2014年大幅上升。

加大整治力度的同时,市消防局为杭州历史文化街区保护和城镇危旧住宅治理改造等一大批项目提供强有力的消防安全服务保障工作,多次被市政府评为“为民办实事一等奖先进单位”和“投资及重点项目建设优质服务单位”。2014年-2015年,全市消防部门圆满完成抗战胜利70周年纪念活动、国际动漫节、浙商大会和国际马拉松赛等646批次重大消防安全保卫任务,共收到锦旗80余面,感谢信40余封。

该局还联合省“希望工程”成立“橙色阳光,给你希望”消防爱心助学专项基金,推行“119资助计划”(即,资助100名贫困中小学生、资助建设1个山区小学“希望书库”、资助9名贫困大学生);开展“橙色护校、橙色护家、橙色护村”等“橙色守护”系列消防宣传活动。

让人民满意的同时,市消防局的队伍建设也取得显著成效,涌现了一批先进典型。目前,1个中队被评为全国青年文明号、6个大(中)队被评为省级“青年文明号”,5名同志被授予“杭州市美丽警察”“杭州十大杰出青年”“平安卫士”“平凡英雄”等荣誉称号。

两年来,市消防局加强民意评警,把“向人民问计、对人民承诺、让人民监督、请人民评议、向人民报告”贯穿于“创满意”工作全过程;邀请党代表、人大代表、政协委员、重点单位负责人、廉政监督员走进消防部门,多渠道全方位征集群众意见建议。2年来,全市消防部门共召开各级座谈会、恳谈会200余次,发放征求意见表、改革承诺、创满意承诺6万余份。



开展消防安全宣传活动