

泉州市行政服务中心管理委员会文件

泉行政管〔2023〕33号

泉州市行政服务中心管委会关于印发《泉州市行政服务中心管委会平安单位建设工作总结》的通知

中心管委会各科室：

现将《泉州市行政服务中心管委会平安单位建设工作总结》印发给你们，请认真总结经验，结合实际，推动各项工作更好地开展。

泉州市行政服务中心管委会

2023年11月23日



泉州市行政服务中心管委会平安单位建设 工作总结

2023年以来,市行政服务中心管委会在市委市政府的领导下,在市委政法委的指导帮助下,根据市委市政府建设更高水平“平安泉州”的部署要求,认真落实“平安单位”建设,圆满实现了安全全年目标。现将2023年平安建设工作总结如下:

一、加强平安建设的统筹谋划

中心管委会始终把平安建设融入行政服务建设,不断完善平安建设体系。一是健全领导机制。管委会领导高度重视平安建设,成立由陈家强主任为组长、副主任为副组长、各科室负责人为组员的创建领导小组。主要领导始终亲自抓目标设定和任务分配、对落实情况进行监督和修正;分管领导重点抓各部门的责任分解、具体管理日常落实进度;综合科制定创建方案,其他科室各尽其责,形成了齐抓共管、层层落实的良好工作格局。二是做好硬件保障。中心管委会将创建工作目标、任务、措施、责任人等进行逐一分解,做到“创建任务人人挑、人人身上有指标”。坚持把平安建设工作经费列入预算专项列支,加强平安创建的人、财、物保障。中心建设了全视角视频监控系统、包含消防在内的全方位楼宇自控系统,确保将平安单位的要求落到实处。三是督促落实创建。中心管委会坚持把平安建设融入业务一起抓,做到同部署、同落实、同检查、同考核。将平安建设纳入领导班子的议事

日程，日常综治任务列入周例会，对机要保密、财经纪律、东海大厦管理等具体安全问题，群策群力研究解决，2023年度以来，中心管委会领导多次组织相关科室、物业公司、维保公司召开协调会，明确排查整治任务，对安全相关的问题进行实地考察并落实整改，对每个开工项目进行严格安全把关，确保生产安全。做到干一件、像一件、成一件。坚持将平安建设纳入领导干部和各级骨干述职考核的重要内容，纳入评先评优、绩效考核等各项考评中，切实把平安建设各项要求落实到每个领导和干部职工。2023年中心没有发生严重违纪违规的人和事。

二、加强平安建设的宣传教育

中心管委会坚持把平安建设宣传教育融入党史学习教育，融入中心宣传总体安排。一是融入意识形态工作责任制。高度重视意识形态工作，深入开展理想信念和意识形态教育，认真学习贯彻上级关于意识形态工作的指示精神，精心组织开展中心正能量的宣传报道，让党的声音牢牢占据舆论高地，引领干部职工牢记“两个确立”、增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。2023年以来，中心没有发生与党中央不一致的言论，没有产生涉外舆情言论。二是深入开展平安创建配套活动。高度重视做好信访问题的预测和处理，指定专门人员负责人大建议、政协提案、12345政务平台、主任信箱、网站在线咨询、中心外网咨询、转办信访件等信访及咨询的办理，做到诚心走访、耐心倾听、真心解惑、热心帮助，及时化解群众纠纷。尤其是对投诉信访事项，都做到第一时间联系投诉人、以最快速度解决投诉事项。三是加

大平安法治的宣传力度。开展丰富多彩的平安建设宣传活动，充分利用宣传栏、微信群、电子显示屏等各种载体广泛宣传，确保干部职工对平安建设的知晓率达到100%。中心管委会开展了反诈骗专题宣传，还大力宣传交通安全、饮食安全、消防安全等方面的知识，增强大家的自我防范意识。2023年，中心干部职工没有出现明显的倾向性思想问题，没有发生行政责任事故。

三、加强投诉处理化解群众情绪

中心管委会完善部门联动、形成标准统一的行政服务投诉体系，实现群众诉求件件有落实、事事有回应。截止2023年11月反馈处理到访、电话诉求、咨询件共1562件，按时处理率达到100%，群众满意率和基本满意率均达到100%，全力化解群众的委屈和不满。一是拓宽群众投诉渠道。在入门大堂设立投诉督查室，设置“办不成事”反映专窗，在投诉督查室内设置企业接访处，在醒目位置公开投诉电话，在办事大厅放置投诉意见箱，在所有窗口设立“好差评”评价器，在官方网站和微信平台设立投诉平台，方便群众提出意见建议，同时群众在窗口办事后，政务服务系统及时推送满意度评价短信，从多渠道了解群众诉求并及时解决。二是及时准确反馈诉求。综合采取“核、查、访”多管齐下的办法，大力打造与群众手牵手、心连心的“政务之窗”。核，即对群众“不满意”评价及时核实，24小时内查明工作人员是否有问题，有问题的及时整改。查，即坚持定期对工作人员进行效能督查、考勤督查，并完善督查制度，确保工作人员在岗进行让群众满意的服务。访，即对办事群众通过投诉电话、主任信箱、网上投诉反映

的问题及时回访，48小时内将投诉问题处理完毕。三是完善投诉处理制度。建立投诉举报台账制度，确保“事事有交待、件件有结果”，同时每月在一定范围内进行通报，对被投诉的窗口及其工作人员，经核查属实，将纳入季度和年度工作考核。建立投诉件分析研判制度，每季度组织一次对投诉件进行分析研判，主动排查存在问题的隐患，给窗口部门提出预警。建立投诉事前预防制度，助力投诉事前预防。

四、加强单位内部的安全管理

中心管委会树牢底线意识、坚持底线思维，把安全工作作为单位建设的兜底工程来抓。一是组织保密安全排查整治。严格执行“涉密不上网、上网不涉密”的制度，严查涉密文件不得用互联网信箱发送，不得在互联网门户网站上发布。严格执行上网信息审批制度，需要上网的信息，先报分管领导审查，审批后方可网上发布。二是组织网络安全排查整治。开展网络安全风险隐患排查和安全加固工作，对中心服务器配套安装杀毒软件并定期杀毒，对中心网络安全设备均按要求做好日志留存工作，及时补缺补漏，提高安全防范能力。三是组织建筑安全排查整治。中心管委会与物业公司等相关单位密切配合，对中心办公用房涉及的房屋建筑安全、消防安全、用电安全、用水安全、用气安全等方面进行逐一自检自查，节假日前后组织安全检查，对电梯、消防等安全设施做到日常维护。做到横向到边、纵向到底、不留死角，确保排查工作落实到位。对查出的隐患进行梳理，研究整治措施，明确责任人和整改时限，形成整改工作清单，坚决落实整改，有

效消除安全隐患。

五、重视弥补短板，固化平安基础

2023年，中心虽然较好完成了平安单位创建工作，但还存在不少问题。一是少数干部职工重视程度还不够，学习平安创建精神不够主动，参与平安创建活动不够积极，没能很好地做到“人人有责、人人担责”。二是少数干部职工安全意识不够强。多次组织安全检查，偶会发现下班后没有关闭电源开关、办公电器随意摆放、重要资料随意放于桌面等不安全现象。三是网络安全管理力量较为薄弱。建成“互联网+政务”一体化平台后，信息化技术力量偏弱，网络安全管理的技能和经验相对欠缺，相关系统问题较多。今后，中心管委会将正视存在问题，抓好整改落实，重点做好“四抓”：抓责任落实、抓宣传教育、抓矛盾化解、抓事故预防，努力打造平安和谐的中心，为“平安泉州”建设添砖加瓦。

抄送：市委政法委。

泉州市行政服务中心管理委员会

2023年11月23日印发