# 公安窗口演讲稿

来源：网络 作者：梦里花落 更新时间：2024-06-14

*第一篇：公安窗口演讲稿以民为本，与人民群众保持“零距离”各位领导，同志们、你们好，我叫，来自公安窗口。我演讲的题目是:以民为本，与人民群众保持“零距离”“水能载舟，亦能覆舟”。这句古语生动地说明了亲民,为民的政府必被人民所拥护,而背离人民...*

**第一篇：公安窗口演讲稿**

以民为本，与人民群众保持“零距离”

各位领导，同志们、你们好，我叫，来自公安窗口。我演讲的题目是:以民为本，与人民群众保持“零距离”

“水能载舟，亦能覆舟”。这句古语生动地说明了亲民,为民的政府必被人民所拥护,而背离人民的政府必被人民所抛弃，同样，“政之所兴在顺民心，政之所废在轻民生”。因此，只有把

人民群众的利益放在首位，想群众所想，急群众所急，做群众所需，解群众所难，才能成为人民群众发自内心认可的政府。为此，以民为本，与人民群众保持“零距离”才是明智的政府。

然而在某些公务员中存在的“门难进、脸难看、话难听、事难办”和“吃、拿、卡、要”现象，以及不关心群众痛痒、漠视群众疾苦的官僚作风，使政府“以民为本”的形象在群众心目中打了不少折扣。我们应该清醒地认识到，我们是人民的服务员，不是所谓的“父母官”；是应该俯下身子的孺子牛，而不是被高高供起、得罪不起的活菩萨。只有这样，才能与人民群众保持“零距离”，才能克服浮躁情绪，抛弃私心杂念，才能把心思用在干事业上，察实情、讲实话、办实事、求实效，把每一件工作做得扎扎实实。

政务服务中心是政府的窗口，天天与人民群众打交道，我们的每一位工作人员都是政府的形象代言人。如何能做到以民为本，与人民群众保持“零距离”呢？我认为我们应该强化五种意识：

一是“吃百姓饭，穿百姓衣，莫当百姓好欺”的责任意识。对群众的意见、要求和呼声，我们要放在心上，时时、事事、处处都要首先换位思考，切切实实地为他们着想，全心全意地帮助他们解决所遇到的问题和困难，坚决摒弃遇事推诿敷衍塞责，昏昏沉沉、无所事事的不良习气

二是“来者是客、以客为尊”的服务意识。在与人民群众沟通交流时，一定要做到热情服务、微笑服务、主动服务、耐心服务、文明服务，做到“来有迎声，问有答声，走有送声”；做到生人、熟人一样和气，干部、群众一样尊重，忙时、闲时一样耐心。

三是“解放思想，求真务实”的创新意识。要立足岗位实际，深入调查研究，把握规律，研究新情况，拿出新办法，解决新问题，创造新业绩，制定新措施，坚决克服事事求稳求安，时时患得患失，处处畏首畏尾的消极心态。

四是“学习学习再学习”的学习意识。要熟悉和掌握好有关法律、政策、法规，坚持学用结合，学以致用，把学习的体会和成果转化为谋划工作的思路、促进工作的措施、领导工作的本领，不断提高服务质量、办事效率和服务水平。

五是“心底无私天地宽”的宽广胸怀和自律意识。要随时在思想意识、道德品质等方面进行自我反省、自我磨炼和自我提高。始终牢记党纪国法，清清白白做人，干干净净干事。

我相信，只要我们每一位工作人员从现在做起、从我做起、从小事做起，对自己的思想作风、学风、工作作风和生活作风进行认真的对照检查，发现问题，及时改进，我们就能真正做到“用心想事、用心谋事、用心干事”，一步一个脚印地把元坝的政务中心越办越好，真正做到让人民群众满意，让领导放心。

**第二篇：公安窗口剖析材料**

公安窗口剖析材料

影响公安窗口提高服务效能的原因及政策性障碍表现为下列方面：

一、群众要求窗口出具证明的内容超出窗口自身的职能。许多群众因参与社会活动、办理相关权益事务时，政府有关职能部门要求群众提供与个人身份相关的各类证明，如无犯罪记录证明、身份证信息变更更正证明、户口性质证明、家庭成员关系证明等，据不完全统计，种类达17种之多。从这类证明的内容看，有些证明内容属于窗口的业务范围与职能范围，如户籍证明；有些证明属于后方监管部门的范围，如无犯罪记录证明；有些证明完全不属于公安部门的职能，如婚姻状况证明；还有的证明属于职能内与职能外内容的结合体，如一些格式证明，内容多，涉及面广。

从接到的群众投诉看，相关证明类的投诉都属于无责投诉。即便如此，我们也采取了相应措施：对属于窗口的职责范围、职权范围、业务范围内的各类证明事项，全力满足群众需求，在第一时间为群众提供相关证明；对不属于公安机关职能范围内的证明事项，窗口工作人员及时耐心地做好说明工作；对于介于这二者之间的格式证明，我们采用另行出具证明的方式来解决；对于属于公安职能、但应到其它职能单位出具的事项，引导群众到具体的单位去办理。

二、政策限制。主要涉及沿江开发建设区、飞机场建设区以及南水北调工程涉及的部分区域内户口迁移。政府因发展经济、招商引资需要，出台政策限制户口的迁移，这与部分群众出于利益最大化需要，以种种理由提出迁移户口的要求相冲突，从而以投诉方式给窗口施加压力。

对这类投诉，从政府角度看，出台限制性政策是适当的、必要的；从群众个体的角度看，理由是正当的、合情合理的。窗口执行政策合乎政府初衷，但群众不满意；相反，群众满意了，政府不满意。如何追求双方满意，达到政策限制与群众满意的双赢，我们采取的措施是：首先做好政策的宣传工作，争取群众的理解和支持；其次是做好业务培训工作，在派出所窗口及行政服务中心公安窗口之间对执行政策统一口径，统一标准，追求最大限度的公平，达到政策面前人人平等的境界；第三，对一些特殊类型的户口迁移申请，如离婚、特困户等，我们采用灵活处理的方法，尽可能满足群众的要求。

三、办事环节不规范。因申报材料不规范、不完整、政策执行不严谨、初审把关不严等原因，在派出所窗口和行政服务中心公安窗口之间环节衔接不到位，执行标准不统一、政策理解不一致等，导致退办件、补办件的形成，群众不满意而形成投诉。对于这类投诉，从理论上讲应该可以避免，纯属于内部事务。但实际情况不尽如人意，因为基层窗口人员组成复杂，经历各异，申请类型众多，在思想认识、业务学习、政策理解等方面存在差距。我们采用加强业务培训、加强服务考核、加强问责倒查等方法，对派出所初审环节进行重点的管理与服务，从源头上减少和杜绝这类投诉的发生。

四、户口管理基础薄弱在个别地区显得比较突出，造成部分群众户籍差错，部分档案遗失，户口调查失真。我们采取的措施是：建议市局党委及相关职能部门开展集中式的户口整顿，主要整改当前户口工作中存在的问题，主动解决一批户口登记差错，集中登记一批无户口人员。二是提高全体工作人员业务素质和服务意识，主动地帮助群众解决相关的户口问题。三是加强与上级公安机关的对接工作，争得上级公安机关的理解，降低审批材料的要求。

**第三篇：公安窗口工作总结**

公安窗口工作总结

自今年5月份公安局在行政服务中心重新设立窗口以来，在县行政服务中心和县公安局的领导下，在县局各相关职能部门的支持下，以服务贯彻所有工作的始终，以群众是否满意作为窗口工作的终极要求，圆满地完成了各项工作任务。自今年5月份以来，共办件480件，答复群众求助咨询368人次。具体做法有：

一、认清自身职责，积极争取各级领导的关心和支持。首先是加强与中心领导的沟通和联系，多请示勤汇报，及时反映工作中存在的问题，取得他们的谅解和支持；按照县政府的相关要求，就窗口工作向县局党组进行了专题汇报，党组亦召开了专题会议，研究窗口工作：局领导与窗口首席代表签订了授权委托书，明确了窗口的职责权限，启用了行政审批专用章，有效地保障了窗口工作的正常开展。其次是领导联系落实到实处，局主要领导和分管领导虽说工作繁忙，但都抽出时间到窗口进行视察，解决相关问题。第三窗口工作人员亦认识到窗口工作的重要性，始终把全心全意为民服务的宗旨落实到日常工作中。

二、注重学习，提高综合素质。窗口工作人员意识到学习工作的重要性，坚持学习不放松，不但学习公安工作相关法律法规，还适应形势的需要努力学习经济生活涉及到的相 1

关法律知识，全面提高自己的素质；另外还积极参加中心党支部组织的各种政治业务学习活动。

三、尊章守纪，严格自律。作为县行政服务中心管理考核的窗口工作人员，能率先垂范遵守中心的考勤制度，按时上下班，外出自觉履行请假制度。今年以来，没有一次迟到早退现象，工作时间内，切实做到了不串岗聊天，不做与工作无关的事。自觉做好卫生工作，保持窗口的整洁与物品的摆放有序，服装整洁、登记表端正。爱护公物，保证办公设备完好，下班时自觉关闭电源，节约好能源。加强和兄弟窗口的沟通与交流，借鉴其他窗口的好的做法，共同提高。严格履行廉政责任制，做到不吃拿卡要、不贪、不玩，自觉接受监督，秉公执法，廉洁自律。窗口工作亦得到领导和群众的认可和赞同，窗口收到了锦旗二面，群众感谢信一封，安庆日报枞阳新闻，枞阳在线网站亦予以了正面宣传报道，孙太元同志还光荣地当选为中心党支部委员。

存在的问题：

1、虽说县政府公布了公安机关进驻行政服务中心的项目，共13项，但实际上真正进驻中心办理的项目，仅局限于国家行政机关企事业单位公章刻制委托。

2、工作人员仅一人，既是首席代表，又是具体工作人员。虽说设立了B岗，建立了绿色通道制度，但从运行的情况来看，意义不大，还是要凭人情关系才能保证这两项制度 2 的运行，违背了这两项制度设立的初衷，同时也说明这两项制度的设立缺乏可操作性。

3、公安窗口首席代表的行政职务为枞阳县公安局治安管理大队综合中队副中队长，但按照县政府设立窗口的初衷是代表派出单位行使职能的，首席代表履行职能时，不时遇到推诿扯皮现象，影响了工作效率，更谈不上职能归并专设行政许可科了。

公安窗口

二00九年十二月三十一日

**第四篇：公安窗口形象心得体会**

公安窗口形象心得体会

公安窗口形象心得体会

新常态下如何树立公安机关窗口单位形象

公安窗口单位是公安机关一线基层实战单位，服务于民的平台；它不仅是展现公安机关整体形象的外在表现形式，又是联系群众的桥梁和纽带，肩负着沟通和交流的重任。同时还被赋予了展示公安机关形象的光荣职责，它具有公安行政审批和展示政府行政机关形象的双重重任。“窗口”代表着一个单位的外部形象，加强“窗口”文明建设，做好窗口服务工作就显得尤为重要。十八大以来，依法治国成为国家深化改革的重中之重。作为执法机关的公安机关必须在新常态下规范执法行为，把忠于党、忠于人民、忠于法律作为公安民警的灵魂思想。近年来，通过各项专项治理整顿活动，在树立公安机关良好形象方面做了大量工作，队伍正规化水平显著提高，也取得了令人瞩目的成就，但在回访、问卷调查、行风评比中，总会发生对窗口服务不甚满意的地方。作为从事公安工作的一员，现就如何做好公安机关窗口服务工作，转变窗口单位形象谈几点自己的体会和想法。

一、公安窗口民警应具备的基本素质

公安窗口，在县局有服务大厅；在基层派出所主要是户籍室、接待室、门房接警室；从事公安窗口工作的民警，要面对不同的服务对象，在调研过程中民警反映最多的就是窗口工作难做，公安窗口工作更难做。公安窗口民警不仅承担着全县户籍业务审批、身份证制作、驾驶员、车辆管理、出入境管理等等，还要接受大量的来访、来电咨询、报警求助等；不仅要完成市局交办的工作任务，还要县局下达的工作任务；不仅接受着县局服务大厅和派出所的双重领导和考核，还要随时接受各级领导和相关单位的明查暗访，接受着来自社会各方面的监督。因此做好公安窗口工作，首先需要具备以下基本素质：

（一）存有为公共服务的意识，是做好窗口工作的基础。一直以来，公安机关都以管理者自居，但在深化改革转型下的今天，公安机关已从管理型转变为服务型，警察已不是高高在上的发号施令者，而是人民的公仆。人的行为是其思想意识的外在表现和具体实践。作为窗口工作者，其公共服务意识的确立程度决定着公共服务的成效，也决定了工作者为提高自身公共服务能力和水平的努力程度，体现了工作者的职业价值取向。作为一名公安窗口民警，在思想深处应牢固树立全心全意为人民服务的宗旨，时刻牢记是为民服务而不是为己谋利。应更新转变观念，找准自身定位，明确自己扮演的角色，以服务型的形象面向广大群众，履职尽责。

（二）拥有乐于助人的品质，是做好窗口工作的前提。经常性地开展换位思考，以广大人民的利益为重，设身处地为服务对象考虑，处处做个有心人。要把服务对象的事当份内的事、当家人的事来办，真心对待每一起办件、每一个咨询，以完善周到的服务，做好窗口工作。

（三）具有爱岗敬业的精神，是做好窗口工作的保证。作为一名公安窗口民警，要正确看待自己岗位，既要耐的住清贫，守的住寂寞，也要忍的住枯燥，挺的住辛苦。要坚决摒弃这山望那山高的想法，做到干一行爱一行，爱岗且敬业，以积极的心态对待工作。

二、公安窗口民警应具备的“四心”

（一）富有责任心。责任心是对国家、对社会、对公众的一种强烈的使命感、高度重视的精神状态与精益求精的工作态度。评价一个人工作的好坏，关键看他有没有责任心，就公安窗口工作而言就是要积极主动、拓创创新，有着对本职工作高度负责、甘于奉献的心。

（二）怀有诚心。接待群众要以诚相待，以理服人，处处替群众着想，就能把事情办好。只要这样做了，即使事情办不成群众也会理解。从最广大人民的最根本利益出发，从人民群众最关心、最需要解决的问题入手，认认真真的为群众办实事，切切实实帮助群众解决实际问题，诚心加实心，这样才能真正感动他人。

（三）具有耐心。窗口工作的重复性、服务对象的复杂性、工作要求上的高标准，决定了窗口工作人员不仅要有很强的责任心、真挚的诚心，更要具备一定的耐心。耐心在于自我培养，自我修炼。首先要练坐功，即要能“坐得住”；二要练说功，即法规要求“说的全”；三要练性情，即不娇不躁处变不惊。

（四）守住细心。细心是窗口民警必须具备的素质之一。窗口服务中，应有意识地培养自己细心的工作习惯。受理材料要仔细核对，认真登记；解释问题要有理有据，答复到位；制作证件要仔细审核，不留差错。培养细心的习惯，还应在日常工作中注重知识和经验的积累，多做分析研究，不断提高自身业务水平。

三、公安窗口民警应掌握的接待技巧

公安民警具备了窗口工作人员的基本素质，拥有了较强的工作责任心，掌握了能够胜任窗口工作的业务能力，在日常的窗口接待工作中还要注意讲究接待的技巧方法。

（一）主动问候，做到来有问声，走有送声。得体的问候是沟通的手段，是拉近彼此距离的一种很有效的方法。窗口接待中，对每一位前来办事的群众都要做到来有问声，走有送声，切不可态度冷漠，或生人熟人不一样。

（二）合理解释，委婉拒绝无理要求。为群众提供优质服务是公安机关的宗旨，然优质服务并不意味着对群众所有要求都有求必应，对那些不合理的请求，如采用生硬的态度和语气回绝，势必产生矛盾，甚至引发争吵，因此，应树立“理性、平和、文明、规范”的执法新理念，注意培养沟通交流能力，学会说群众语言，学会做群众工作，动之以情、晓之以理，以情动人，以明确的道理服人，以和气的语气化解矛盾，会收到很好的效果。

（三）严格自律，正确对待群众的批评。窗口接待工作中，或因任务重，或因业务不熟，或因其他等等原因，会不可避免地出现不应有的差错，给群众带来不便和麻烦。对此，要端正态度，要有勇于承认错误的决心，正确对待群众批评，及时纠正差错，缓和与群众间的紧张关系，争取群众的理解，获取群众谅解。

难做的窗口工作，不愿做窗口工作的民警，这是公安机关内部普遍存在的一对矛盾，但再难做的工作总要有人做，因此，在挑选窗口民警时，要从窗口职责任务和岗位规范要求出发，综合考虑民警的工作态度、业务知识能力、沟通协调能力和性格特点等方面因素，将合适的民警选配到合适的岗位，充分发挥个人主观能动性，发挥团队合作精神，切实提高窗口服务水平，提高群众对公安机关的满意率，创建一个“让人民群众满意、让党委政府满意、让上级领导满意、让民警自己满意”的公安窗口新形象。

**第五篇：公安窗口优质服务规范**

行政服务中心公安窗口优质服务规范

行政服务中心公安窗口以市行政服务中心（下简称“中心”）打造“绿色〃阳光”窗口服务品牌为目标，围绕“民生警务”窗口特色品牌，不断做到行政审批服务公开、公正、透明、高效，提升公安窗口的行政服务效能，更好地服务于全市经济建设、保障民生的大局。根据公安机关有关纪律、制度、条令和规范性文件，“中心”《工作人员考核工作实施办法》，结合窗口工作实际，制定公安窗口服务规范如下：

一、形象标准

（一）公共形象

1．服务设施完善。窗口按照“中心”统一规划和许可，设置形式趋于一致的办公设备、便民设施和服务工具。

2．窗口设置有序。各分窗口按照序号排列，标志明显、功能清晰。“1号窗口”每天由行政服务处领导负责各分窗口的监督管理、办事协调、授权审批、咨询服务等工作。

3．品牌标识统一。公安窗口按照省厅“五个一”的要求，统一公开服务规范，统一亮明党员身份，统一实行挂牌上岗，统一使用文明用语，统一实施服务评价。各分窗口设立带有创建“绿色〃阳光”窗口服务品牌和“民生警务”特色品牌标识的服务名片。

4．服务资料齐备。各分窗口置备针对本窗口办件量大、群

— 1 — 众咨询多、材料要求高的事项而印制的“服务名片”，载明事项办理材料要求、流程时限、承办人和联系方式等内容；其它服务事项均可随时提供办事资料，供群众在窗口使用。

（二）个体形象

5．工作时间着装。窗口民警工作时间按照季节或者通知统一着警服，除夏季外，一律着常服并严格执行《公安机关人民警察内务条令》；窗口辅警工作时间按照规定着工作服。工作时间不得着便服或在窗口换装。

6．行为举止得当。工作人员在窗口精神饱满，仪表端庄。不得有打瞌睡、抽烟、吃零食、嬉闹喧哗、坐卧趴办公台和其它不文明举止。个人手机须置震动状态，接打电话和接待熟人不得影响窗口服务。

7．窗口卫生整洁。保持办公桌面、器材与周边统一、协调、清洁。窗口桌面不得摆放非办公用品，办公区域不得随意堆放、悬挂私人物品，非统一设置的办公用品、文件资料必须在离岗后妥善收纳。

8．服务态度优良。民警要按照省厅执法执勤规范，以文明礼貌用语接待群众和接听电话。根据不同的对象用不同的语言与服务对象交流沟通，做到态度热情平和，禁止与服务对象发生口角冲突，不得对服务对象有冷淡、讥刺、谩骂等举动。

二、服务规范

（一）窗口接待

— 2 — 9．注重窗口礼仪。窗口接待做到“三心、三声”，即：“热心、耐心、诚心”；主动服务有“迎声”，等候服务有“歉声”，完成服务有“送声”。事项办结后，必须礼请服务对象通过服务评价器给予评价，诚恳接受服务对象善意的批评和合理的建议。

10．服务贴心完善。窗口民警在服务中做到前台接待不马虎，电话咨询不敷衍，网上回复不过夜。确保服务咨询一次明，办件受理必须行，文书送达当面清。首先接待的民警必须负责引导、答复群众；窗口对办件材料要求必须充分告知，经过审核依法不予受理或许可的事项，必须对服务对象说明法律依据；对于内部规定或流程中出现问题引起群众不解的，要耐心做好解释工作，不得草率回绝或内部相互指责。

11．窗口相互协作。各分窗口工作人员按照事项分工履行职责，同时，力求在工作中能互相替补，逐步实现A、B角工作制，确保窗口因故缺员时服务不中断，质量不降低。

12．立足岗位创新。根据自身岗位办理的事项，主动与业务主管部门联系协调，不断优化办件流程、缩减法定时限、推出便民举措。实行午间和周六休息时间窗口值班制，对重点工程建设、海归人士、有影响的境外人士以及特殊、紧急的审批服务项目，随时开启办事绿色通道，以最快速度为企业和群众办事。

（二）平台操作

13．遵守操作规程。民警要按照规范操作相应的网络工作平台，做到信息录入正确、及时、规范，统计报表准确无误。

— 3 — 14．维护设备安全。电子设备做到每天上班开机、下班关机并切断电源，故障及时报告；公安网专机设置口令密码，禁止外来人员使用、浏览，杜绝“一机两用”等违规行为。

三、遵章守纪

15．坚守工作岗位。工作人员必须按规定提前10分钟到岗，自觉考勤，按章请销假。不得无故迟到、早退，离岗10分钟以上必须向1号窗口说明去向，禁止擅离岗位和未经许可让外来人员进入窗口内部。

16．杜绝违规行为。工作人员上班时间不得做与工作无关的事情。不得看小说杂志、织绣衣物、串岗聊天，禁止上班时上网聊天、购物、打牌、看股票、玩游戏、看电影、听音乐、看视频等违规行为。

17．坚决兑现承诺。窗口办事必须做到依法、快捷、规范、明确、高效，禁止在办件过程中、网上回复时拖沓推诿、违诺超时。

18．严格廉洁自律。窗口办件收费公开透明，禁止在审批服务中向服务对象索要好处、接受吃请、收受礼品（金）、违规收费。

窗口民警和其他工作人员不按以上规范服务，受到上级和“中心”通报、群众投诉、社会曝光的，一律由“中心”考核追究，并按照本单位行政审批责任追究办法问责。

— 4 — 交巡警支队窗口单位优质服务操作规范

为切实加强交巡警支队服务窗口的正规化建设，提高窗口服务效能，提高窗口工作人员素质，规范窗口工作期间的接待服务工作，优化工作作风，提高办事效率。依据公安部《公安机关窗口队伍服务规定》、《公安机关人民警察内务条令》和《常州市公安机关人民警察行为规范100条》等规章制度，结合《公安交巡警部门规范内务管理工作方案》和支队实际，特制定本规范。

第一章 服务标准

第一条 窗口单位要做到“五统一”：统一公开服务规范、统一亮明党员身份、统一实行挂牌上岗、统一推行文明用语、统一安装一机双屏受理系统、服务评价系统。

第二章 着装规定

第二条 窗口公安民警应按照《公安机关人民警察着装管理规定》，除特殊情形外，在工作时间必须着警服，不得佩带其它与人民警察身份或者执行公务无关的标志，不同制式警服不得混穿，在窗口办公时可以不戴警帽。

第三条 窗口其他工作人员应服饰整洁，朴素大方，着统一配发服装，工作时间不得穿奇装异服。

第四条 不准挽袖、卷裤腿、敞怀或披肩，不准警便装混穿，— 5 — 工作期间不准穿拖鞋。

第五条 窗口所有工作人员在岗时，须佩带胸卡或对外放置表明身份的牌证。

第三章 仪容仪表

第六条 窗口工作人员应当保持仪容整洁，男性工作人员不得染彩发，留长发，大鬓角，卷发(自然卷除外)，剃光头或着蓄胡须，女性工作人员不得染指甲，化浓妆，女民警发辫不得过肩。

第四章 文明用语

第七条 窗口工作人员应当言辞礼貌，文明用语，坚持热情诚恳的态度，言之有理的内容，准确通俗的表达。

第八条 接待群众要使用“谢谢”、“对不起”、“再见”等文明用语，接听电话时要使用“您好”等文明用语。

第九条 在接待外地服务对象交谈时应用普通话，接待未携带翻译人员的外籍人士时应礼貌用手势示意其稍等，并迅速向单位领导汇报，联系懂外语会话的人员进行接待。

第五章 行为举止

第十条 窗口工作人员待人接物言行举止应温和、谦恭、庄重，坐姿要端正，站姿要挺立。

第十一条 窗口工作人员在窗口不得做与工作无关的事情。办

— 6 — 理业务过程中不得拨打接听与当前业务无关的电话。

第十二条 窗口工作人员在工作期间不得使用窗口办公用电脑上网看书、聊天。

第十三条 窗口工作人员不得向窗口办事群众抛摔物品证件和业务资料。

第六章 接待群众

第十四条 窗口工作人员接待群众时，应当表情自然，态度和蔼，语言文明，认真受理，不得以任何借口推诿、扯皮，严禁态度冷、硬、横。

第十五条 接待群众提倡微笑服务。接待服务对象时应面带微笑、目视对方，要求自然真诚，给人以亲切感。

第十六条 接待群众坚持公正、公开、公平的原则，对办事群众一视同仁，做到“五个一样”：受理、咨询一样热情；生人、熟人一样和气；干部、群众一样尊重；忙时、闲时一样耐心；来早、来晚一样接待。

第十七条 任何情况下不得与群众发生争执，办事群众提出意见时窗口工作人员首先要虚心接受，确实工作有误的应立即向群众致歉，当场不能解决的报部门领导。

第十八条 受理群众办事业务实行限时办结制度，凡是群众手续完备、资料齐全的应确保一次性即时办结。手续不全的应一次性退办或口头告知交代清楚，确保第二次即时办结，避免因交代不清

— 7 — 楚出现让群众跑第二次情况。

第十九条 接待群众实行“首问负责制”，遇有需要所内其它部门配合解决处理的事项，内部联系、沟通、传递资料信息；遇有需当事人到其他窗口办理的事项，应交待导办员带领其前往。不得随意拒绝群众或让群众来回往返。

第二十条 对依法不能办理的业务，实行书面或口头告知并做好解释工作。

第二十一条 对确有特殊困难的人员，在法律政策允许的范围内，经请示领导同意应本着急事急办，特事特办来解决，想方设法为群众排忧解难，并应适时做好其他群众的解释工作，以避免引发周围群众攀比矛盾。

第二十二条 每位群众业务办理完结后，提示其对本次服务进行满意度评价，窗口民警和工作人员不得对评价结果弄虚作假。

第七章 作息安排

第二十三条 窗口工作人员实行当日办结制和延时工作制，特殊窗口应实行中午轮流值班确保窗口不断岗，并做到窗口有群众不下班，群众未落实不离岗。

第二十四条 窗口工作人员因特殊原因需请假的，应严格履行支队相关请销假制度。

第二十五条 窗口业务应保证不间断受理，窗口工作人员因故需短时间离开岗位的，应与其它工作人员协商代为办理本窗口业务

— 8 — 工作，确保窗口业务不脱节。

第二十六条 工作时间不得随意串岗、并岗；窗口有办事群众时，工作人员之间不得交谈与接待业务无关的事项。因故离开窗口岗位时，应放置“暂停服务”提示牌；因办理当前业务需临时离开岗位时，应告知接待对象。

第八章 内务秩序

第二十七条 窗口工作人员应加强窗口办公秩序管理，保护服务设施，保证办公环境清洁卫生、整洁优美、秩序井然。

第二十八条 窗口内务设置应当整洁有序，办公用品应摆放整齐，非办公用品及个人物品不得放置于办公桌上，个人物品应当集中摆放在指定位置。

第九章 安全管理

第二十九条 窗口办公区外来人员不得进入，对确因工作需要需进入的，应当严格登记手续，并经窗口负责人同意后方可进入。

第三十条 严格落实防火、防潮、防盗安全管理工作责任，窗口工作所需的印章、票据、档案资料等重要物品，应尽量摆放在群众不易伸手触及的位置。遇长假节日，还应以部门为单位进行统一收存保管。窗口安全管理落实责任人，在每天下班后，对窗口区域进行一次安全检查。

第三十一条 窗口工作人员应强化电脑安全管理意识，严格落

— 9 — 实相关保密工作制度。

第十章 监督考评

第三十二条 窗口服务单位应将办事流程、收费标准、监督电话、工作人员等情况在办公场所进行公开，接受群众监督。

第三十三条 凡被上级单位明察暗访扣分通报的窗口单位，支队将通报批评并取消该单位评优评先资格。

第三十四条 本规范与各单位目标管理考核工作挂钩，对违反规范的单位严格考核扣分。因窗口工作人员服务态度恶劣、工作作风拖拉、办事不公正等原因被群众投诉的，一经查实，支队将通报批评并进行违规计分，因违规违纪造成严重社会影响的，支队将按规定进行严肃处理，并对分管领导实行问责。

第十一章 其它规定

第三十五条 窗口工作人员应按照要求，及时做好受理业务的台帐登记工作。

第三十六条 窗口工作在工作中遇到停电，电脑无法使用继续工作情况，应及时向部门领导报告，听候指示并妥善耐心做好群众工作，安全散疏群众，避免损坏窗口形象。

第三十七条 本规范适用于交巡警支队全体窗口服务单位（含车管所窗口及其驻外窗口、基层大队违法处罚窗口、勤务秩序科办证窗口、交通事故快速理赔中心等）和在窗口工作的民警及各类辅

— 10 — 警。

派出所户籍窗口优质服务操作规范

一、户籍窗口人员配备

（一）市辖区和辖市城镇地区户籍派出所应配备1名以上专职户籍民警，辖市农村地区派出所应配备1名专职或兼职户籍民警。

（二）管辖户籍人口在10000人以上的派出所，户籍窗口可聘用1—2名辅警。

（三）户籍民警必须经县级以上公安机关户政（治安）业务部门培训合格后方能上岗，工作岗位应保持相对稳定。

（四）专职户籍民警专司户籍窗口接待服务工作，原则上不参与派出所白天值班、接处警、案件办理等日常工作。兼职户籍民警在窗口服务工作量相对较少，且有辅警或其他工作人员在窗口值守的情况下，可适当参与派出所日常工作。

二、户籍窗口职责权限

（一）户籍民警承担户籍窗口接待、户口、证件办理工作，主要包括：1．办理户口申报、注销、迁移和居民身份证申、换、补领手续；2．受理上报各类户口迁移申请和材料；3．接待群众咨询；4．保管和使用户口专用章、户口簿、迁移证；5．保管证件工本费，及时上交财务部门；6．出具相关证明材料；7．按照社区民警要

— 11 — 求对重点人员进行核查、布控；8．根据社区民警入户调查核查结果，变更户口登记项目。

（二）辅警在户籍民警指导下做好窗口接待、计算机操作、档案整理等辅助性工作。主要包括：1．为群众解答办理户口、证件流程；2．整理户籍档案资料；3．录入人口信息；4．拍摄第二代居民身份证照片，协助办理居民身份证申、换、补领手续。

辅警不得从事以下工作：1．保管和使用户口专用章；2．保管户口迁移证件；3．保管证件工本费；4．代替民警受理户口；5．出具相关证明材料。

三、户籍窗口硬件设施

（一）设立办事等待区，提供座椅、饮用水、报刊、宣传手册、各种表格以及其它服务设施，设置警民联系箱、意见簿或留言板，保持环境卫生整洁。

（二）户籍窗口设置低台敞开式受理台，方便办事群众；安装服务评价器，接受群众评价。

（三）在受理群众办理户口、证件的计算机上，增设面向群众的显示屏，便于群众同步查看户口登记事项。

（四）通过书面或电子形式向群众公开行政服务项目收费依据、标准，本市制定的户籍管理规范性文件，办理户口、身份证、暂住证等具体事项的条件、程序和时限，方便群众查阅。

四、户籍窗口服务制度

（一）坐堂值班制度。值班所领导坐堂值班，当场答复群众

— 12 — 咨询，处理群众投诉和其它需要所领导签办的事项。

（二）首接负责制度。接待群众咨询、求助、办事，对属于自己工作职责范围内的事项应及时办理；对不属于自己工作职责范围内的事项，应先受理，及时移交相关人员办理。

（三）预约服务制度。接到群众节假日预约服务电话后，在24小时内主动联系，在群众约定的时间帮助群众办理相关事项。

（四）延时服务制度。实行法定大假（假期达到七天）的最后一天以及工作日中午延时服务工作制。其中国庆和春节长假不少于2个半天、双休日不少于1个半天接待群众办证。

（五）限时办结制度。向群众提供限时办结承诺服务，材料齐全的当场办结（受理），材料不全的，提供办证、办事须知，不让群众跑第三趟。

（六）交办转递制度。对无法当场办理（受理），需要补充证明材料的事项，填写《受理户口登记单》，将回执交申报人；对需要调查核实的事项，填写《受理户口交办单》，将回执交社区民警。

五、户籍窗口文明举止

（一）工作时间（除特殊情况外）民警按规定着警服，辅警一律着深色职业装，做到精神饱满，举止得体。

（二）辅警统一佩带胸卡上岗，标明派出所名称、姓名、工号。

（三）统一使用文明用语，做到语言文明，态度和蔼，服务热情。

（四）窗口工作人员不得有下列行为：

1、对待群众作风粗暴，态度冷漠，语言生硬，行为蛮横；

2、工作时间从事与工作无关的活动；

3、工作时间或工作之前饮酒；

4、在接待窗口吸烟、饮食、闲聊、看报、进行娱乐活动等影响工作形象和工作环境的行为；

5、向服务对象及其代理人托办私事；

6、接受服务对象及其代理人请客送礼；

7、向服务对象及其代理人敲诈勒索或者索取、收受贿赂；

8、不依法履行义务，违规收取费用等违法违纪行为。

六、户籍窗口办理时限

派出所应科学合理地安排集中报批、审批户口时间，确保在公安机关对群众承诺的时限内办理户口。具体办理时限如下：

（一）办理事项。凡能够确认符合政策规定，证明材料齐全、具备当场办理条件的，均应当场办理。

（二）受理事项。凡证明材料齐全的，应在2个工作日内报所领导审核、审批。

需转交社区民警调查核实的，应在受理当日填写《受理户口交办单》，交社区民警调查核实。社区民警接到《受理户口交办单》后，应在3个工作日内将调查核实材料送户籍民警（需向外县市公安机关函调的，函调时间不计入调查核实时间）。户籍民警收到调查材料后，在2个工作日内报所领导审核、审批。

对户籍民警报送的审核、审批材料，所领导应在2个工作日内完成审核、审批工作。

按照职责授权，属于派出所审批的事项，户籍民警应在社区民

— 14 — 警提交调查核实材料或所领导完成审批后的1个工作日内办结，并通知申请人。需要上报辖市（区）局、分局和市局审批的，户籍民警应在所领导核准后的2个工作日内上报审批。

110窗口优质服务操作规范

按照“围绕中心抓服务，精心策划树形象，强化阵地谋发展，创新机制上台阶”的总体思路，牢固树立服务意识，不断拓展服务渠道，全面创新工作机制，把服务质量作为衡量工作成效的重要标准。根据公安机关有关纪律、制度、条令和规范性文件和指挥中心《考核手册》，结合窗口工作实际，制定110窗口服务规范如下：

一、110报警服务台应在电话铃响三声之内接听。接警员应使用普通话（根据实际需要，可使用常州方言、英语等）接警，接通报警电话时，首先应该说：“你好，常州110”，然后，快速问清“何时、何地、何事、何人、何因、何物、何果”等要素及报警人的联系方式等情况。通话中态度要热情、耐心，用语要准确、简练，不得训斥、刁难报警人。

二、报警人心情焦急、紧张的情况下，接警员的语气要婉转，用“请别紧张，慢慢讲清楚”。在报警人一时难以正确表述警情时，要适时询问，询问语“请问什么时间发生的”、“请说出具体的位置”、“请说清楚发生了什么事情”、“你现在的具体位置在哪里，— 15 — 如何再次联系你”、“请描述清楚有什么特征”。引导其只有准确报警，公安机关才能及时、准确处警。

三、当报警人再次来电催促或重复报警时，应及时解答“我们已经通知民警来了，我们再催一下”。

四、当接到紧急求助电话时，应该尽力为群众排忧解难，用“请不要着急，我们马上派民警来”或者“我们马上通知有关部门来处理”。

五、当接到咨询类电话或不属于公安业务范围内的电话时，应给予热情、简明的答复或引导，同时告知有关部门的地址和电话，请其向有关部门查询。

六、当接到一些语言粗鲁、不礼貌的报警电话时，应告知对方“请注意语言文明”；当接到故意骚扰电话时，接警员应该做到激不发怒，并告知其“这里工作繁忙，请不要妨碍我们工作”，方可挂机，切忌与对方纠缠。

七、遇群众投诉时，应该说“请别激动，把事情说清楚”、“请留下你的姓名、住址、工作单位及联系电话”、“谢谢你对公安工作的监督”、“我们一定会在三个工作日内给你一个答复”等。

出入境窗口优质服务操作规范

《公安机关出入境管理部门文明窗口等级评定办法（试行）》等有关规定，结合出入境窗口工作实际，制定出入境窗口服务规

— 16 — 范如下：

一、形象标准

（一）公共形象

1．服务设施完善。窗口根据需要和条件设置供群众使用的桌椅、纸张、笔墨，饮水设施以及其他相应的服务设施，并保持完好有效。

2．窗口设置有序。窗口按照序号排列，标志明显、功能清晰。公布办公时间和非工作时间急事急办的联系方式。“1号窗口”每天由一名处领导负责窗口的监督管理、办事协调、咨询服务等工作。

3．品牌标识统一。窗口按照省厅“五个一”的要求，统一公开服务规范，统一亮明党员身份，统一实行挂牌上岗，统一使用文明用语，统一实施服务评价。

4．服务资料齐备。接待场所设立警民联系箱（簿）、意见簿，提供办事指南，公布报警、咨询、监督电话，在政府网站上设立网页或开设专门网站，提供网上下载申请表格等与出入境管理有关的信息服务，便利群众办事、救助和反映情况、问题。

（二）个体形象

5．工作时间着装。窗口民警工作时间按照季节或者通知统一着警服，除夏季外，一律着常服并严格执行《公安机关人民警察内务条令》，工作时间不得着便服或在窗口换装。

6．行为举止得当。工作期间精神饱满，仪表端庄。不得有

— 17 — 打瞌睡、抽烟、吃零食、嬉闹喧哗、坐卧趴办公台和其它不文明举止。个人手机须置震动状态，接打电话和接待熟人不得影响窗口服务。

7．窗口卫生整洁。保持办公桌面整洁，不得摆放非办公用品；办公区域周边环境清洁，非统一设置的办公用品、文件资料必须在离岗后妥善收纳。

8．服务态度优良。民警要按照省厅执法执勤规范，以文明礼貌用语接待群众和接听电话。接待工作中应面带微笑，耐心细致，主动问候，称呼得当，并根据需要运用点头礼、握手礼（行握手礼时应起立面对申请人）。

二、服务规范

（一）窗口接待

9．注重窗口礼仪。窗口接待做到“三心、三声”，即：“热心、耐心、诚心”；主动服务有“迎声”，等候服务有“歉声”，完成服务有“送声”。事项办结后，必须礼请服务对象通过服务评价器给予评价，诚恳接受服务对象善意的批评和合理的建议。

10．服务贴心完善。窗口落实首问责任制和一次告知制。无特殊情况，应保证申请人到出入境管理部门不超过三次，即可领取出入境证件；答复咨询要符合规定、准确全面，对职责以外的咨询，应向申请人说明情况，做好解释工作，告知申请人到有关部门办理；对符合法律规定、手续齐全的，应当当场办结；手续不全的，应当指导群众完备手续，一次告知应补齐的所有材料；

— 18 — 对依法不能办理的，应当向群众说明原因。

11．窗口相互协作。窗口民警严格按照职责分工，各司其职，各负其责，互相配合，互相监督。工作中不得擅自减少工作环节，不得一人包办多个工作环节。

12．立足岗位创新。根据出入境岗位的特点，不断推出便民措施，实行午间和周六休息时间窗口值班制，开通“绿色通道”，为需急办证件的申请人加急办理各类出入境证件。

（二）平台操作

13．遵守操作规程。窗口民警要按照规范操作相应的网络工作平台，做到信息录入正确、及时、规范，统计报表准确无误。

14．维护设备安全。电子设备做到每天上班开机、下班关机并切断电源，故障及时报告；公安网专机设置口令密码，禁止外来人员使用、浏览，杜绝“一机两用”等违规行为。

三、遵章守纪

15．坚守工作岗位。窗口民警必须按规定提前10分钟到岗，自觉考勤，按章请销假。不得无故迟到、早退，离岗10分钟以上必须向1号窗口说明去向，禁止擅离岗位和未经许可让外来人员进入窗口内部。

16．杜绝违规行为。窗口民警上班时间不得做与工作无关的事情。不得看小说杂志、织绣衣物、串岗聊天，禁止上班时上网聊天、购物、打牌、看股票、玩游戏、看电影、听音乐、看视频等违规行为。

— 19 — 17．坚决兑现承诺。窗口办事必须做到依法、快捷、规范、明确、高效，禁止在办件过程中、网上回复时拖沓推诿、违诺超时。

18．严格廉洁自律。严格按照法定的收费项目和标准收费，严格执行有关罚缴分离和“收支两条线”的规定。禁止在审批服务中向服务对象索要好处、接受吃请、收受礼品（金）、违规收费。

窗口民警不按以上规范服务，受到上级部门通报、群众投诉、社会曝光的，一律列入当月各类考核追究。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找