

茂名市社会治安综合治理委员会

茂综治委〔2018〕14号

关于做好2018年全省“两度一率” 电话测评工作的通知

各区、县级市综治委，茂名滨海新区、茂名高新区社会事务管理局，市综治委和市创建平安茂名工作领导小组各成员单位：

据工作中获悉，省委政法委委托第三方调查机构拟于11月上旬开始对全省各地开展2018年群众安全感、政法工作满意度和平安创建群众知晓率（以下简称“两度一率”）进行电话调查测评。为进一步做好全省“两度一率”电话调查测评期间的相关工作，确保我市“两度一率”在全省排位明显前移，努力达到高于全省平均水平的位置，为我市年终综治（平安建设）工作考核打下坚实基础，

现将有关事项通知如下：

一、高度重视，狠抓措施落实。“两度一率”测评指数是衡量一个地方社会安全稳定的晴雨表。“两度一率”在全省的排名情况直接影响着茂名的对外形象，是事关全市荣誉的大事。各地各部门务必从全局和政治站位的高度出发，将提升群众安全感和满意度纳入“一把手”工程摆上重要议事日程，高度重视，精心组织，统筹安排。要做到主职领导负总责，亲自挂帅，亲自部署，亲自解决重大问题。分管领导要具体抓、深入抓，扑下身子，全力以赴，要安排专人负责，抓好各项工作的落实，确保在今年下半年全省“两度一率”测评中取得好成绩。

二、正面引导，加大宣传力度。省委政法委拟于11月上旬委托第三方调查机构开始对全省各地开展2018年“两度一率”进行电话调查测评。提升“两度一率”的工作时间紧、任务重，各地各部门各单位要认真按照《印发〈关于全面提升群众安全感、满意度和平安创建群众知晓率实施方案〉的通知》（茂综治委〔2018〕10号）要求，于10月底前召开一次专题会议，进行再动员再部署。各地各单位各职能部门要将“平安创建”宣传工作纳进日常工作，以全方位、全视角，多平台、多渠道的宣传方式，切实提高群众的知晓率和参与度，确保有效电话（全部完整回答调查问卷题目）接听完成率达100%，有效提升我市“两度一率”测评成绩。

三、突出重点，把握关键环节。根据省委政法委今年上半年“两度一率”调查测评情况通报分析，提升“两度一率”工作，打击整

治是重点，服务提质是关键。各地各部门要以扫黑除恶专项斗争为契机，结合各类专项行动，紧盯“两抢一盗”犯罪和严重暴力犯罪，把打击锋芒始终对准各类社会影响恶劣、群众反响强烈的恶性案件，做到有效遏制各类可防性案件的高发势头，彻底铲除严重扰乱社会治安秩序、影响人民群众安全感的社会毒瘤。要扎实开展社会治安重点地区滚动排查整治，对群众反响多、整治难度大的突出问题或重点地区，要实行挂牌督战、联合整治，巩固成效、防止反弹，不断提升人民群众安全感和幸福感。各政法各部门要狠抓户政、基层派出所、法庭立案庭、信访室、司法所等窗口建设，认真落实各项便民利民服务措施，在接待群众来访中，要坚持做到“五个一”，即：一张笑脸相迎，一把椅子让坐，一杯开水暖心，一片真诚办事，一句好话相送。对群众反映的问题要逐件登记，耐心解答，急事急办。对未及时解决的问题，要抓紧跟踪落实，做到件件有着落，事事有回音。通过开展走访回访、治安警情通报和上门送服务等活动，及时摸排化解不稳定因素，努力把问题解决在基层；从帮助解决实际困难入手，多角度、多方式化解矛盾，消除怨气和不满，以实际行动赢得基层和群众的理解和支持，确保切实提高人民群众对政法工作的满意度。

四、加强学习，做到应知应会。各地各部门各单位要加快组织广大干部职工(包括离退休人员)学习社会治安综合治理和平安建设的相关理论知识，尤其要组织学习安全感、满意度测评的有关内容(见附件1、附件2、附件3)，做到人人应知应会。除加强自身学

习外，还要以点带面，动员家庭成员、亲朋好友等各种社会关系广泛参与，最大限度地扩大宣传覆盖面。各地各单位要认真按照《关于全面动员参与群众安全感满意度知晓率问卷调查活动的通知》（茂综治委〔2018〕12号）要求，于11月15日前发动全体干部职工完成一轮“两度一率”问卷调查工作。

五、强化督查，严肃责任追究。市综治委将成立督查组到各地各部门各单位进行督导，主要督导全市提升“两度一率”工作推进会精神贯彻落实情况，以及各项具体工作开展情况。市综治委对因领导不重视，工作不认真造成“两度一率”调查测评指标低而影响全市综治（平安建设）工作考评成绩的，按照《关于严格实行省、市“两度一率”调查结果责任追究的意见》（茂综治委〔2016〕4号）和《茂名市社会治安综合治理一票否决权制实施细则（试行）》（〔2014〕5号）有关规定，坚决追究有关单位和领导的责任。

请将此通知即报党委政府和部门主要领导。

- 附件：1. 创建平安茂名“两度一率”应知应会知识
2. “两度一率”电话调查测评问卷答题说明
3. 群众安全感、政法工作满意度和平安创建知晓率电话调查测评问卷



茂名市社会治安综合治理委员会

2018年10月24日

抄送：红军、志晖、学友、黄果、宝强同志，并永全同志。

市委督查室

茂名市社会治安综合治理委员会办公室 2018年10月24日印发

创建平安茂名“两度一率”应知应会知识

一、什么是群众安全感和满意度？

群众安全感是反映社会治安状况、衡量社会运行机制和人们生活安定程度的标志，是衡量社会平安和谐与否的重要指标。满意度是人民群众对政法机关工作的评议指数，是政法部门执法工作的“试金石”。

二、群众安全感调查方式

每年 11 月至 12 月省委政法委委托第三方调查机构通过电话访问方式进行全省群众安全感和满意度调查。如果您接到这样的电话，请认真耐心、客观地回答问题。

三、什么是政法部门？

政法部门是指政法委、公安局、法院、检察院、司法局（所）。

四、什么是平安建设？

平安建设是指通过采取法律、经济、行政等手段，使一定区域内的社会治安状况得到好转或控制、人民群众安居乐业的工作过程。

五、平安创建的工作目标是什么？

发案少、秩序好，人民安居乐业，社会安定有序

六、平安创建的范围有多大？

在平安创建内容上，涵盖了经济、政治、社会、文化、生态各个领域，包括了政治安全、治安安全、经济安全、生产安全、食品药品安全、生态环境安全、社会建设等方面；在平安创建范围上，从家庭到单位，再到校园、市（商）场、企业、医院、路段、工地、车站、场所、用药、餐饮、青少年行动等，这些小平安创建是整个茂名大平安的基础。我们每个人随时随地都在参与平安创建，为平安建设出力，希望您继续关注、理解、支持、参与平安创建，为“平安茂名”作出新贡献。

七、如何知道您是不是参与了平安创建？

个人参与平安创建的内容和形式十分广泛。如个人向公安机关提供违法犯罪线索和治安信息；自觉遵纪守法、不参与违法犯罪活动；参与法制宣传教育，文明礼貌、遵守交通规则，做到平安出行；依法表达利益诉求，积极参与邻里守望、邻里互助、邻里调解、平安志愿者服务、义务巡逻、群防群治等活动；做好自身和家庭防范，提高防火、防盗、防骗、防抢等安全意识，防止受到各种违法犯罪活动的侵害；夫妻和睦、尊老爱幼、男女平等，都属于参与平安创建。

八、平安创建的工作重点有哪些？

一是在城区突出打击“两抢一盗”等侵财犯罪，整治娱乐场所、黑网吧等突出治安问题。

二是排查调处矛盾纠纷，努力化解不稳定因素，防止发生严重危害社会稳定的重大群体性事件。

三是在城区实行 24 小时巡逻防控、农村实行义务联防，推广视频监控建设等措施，维护城乡社会治安秩序。

四是预防和控制安全生产事故、交通事故、火灾事故、防止发生造成严重人员伤亡和财产损失的重大的责任事故。

五是广泛宣传法律和治安防范知识。

九、创建平安茂名治安防范常识宣传

（一）防盗常识

1. 家庭如何选装防盗窗门？

必须持有公安部门鉴定书的正规厂家生产的防盗门，切忌在街头订做，在安装时，防盗门尽量往门洞里装，不给撬棍着力。注意门框、门体是否坚固，门缝是否密封。

2. 家中无人如何防盗？

贵重物品、现金要存放在不显眼的地方、家中避免存放大量现金，存折与身份证或其它证件分开存放（随手关门）锁好防盗门、防盗窗，特别注意厨房、洗手间的窗户及排气孔，空调口是否严实。

3. 夜间睡觉如何防盗？

关好门窗、反锁防盗门，注意厨房、厕所、阳台窗户关好，四楼以下住户切忌开着易攀爬的窗户的睡觉，贵重物品及衣物应远离窗口，尽量往房间里放，防止从窗口勾钩盗窃。

4. 门锁打不开怎么办？

门锁打不开应及时拨打110，由110联系专门的开锁师傅。不要找街头张贴的那些不正当的开锁人员，以防他们与犯罪分子勾结，回头盗窃。

5. 家庭装修如何防盗？

对施工人员身份证进行登记、核查，保存好复印件，尽量少暴露家庭财产情况。装修后，及时更换门锁，防止不法之徒乘机行窃。尤其是老人、妇女、儿童单独在家时，不要让其进入。对曾经装修的施工人员再次登门，要提高警惕，防止不法行为的发生。

6. 乘坐公共汽车如何防扒窃？

①上车不要只顾挤而将背包放在身后，手机最好拿在手中。

②在车上应将包放在胸前或拎得很低，尽量不要远离视线。

③车厢拥挤时，尽量不要敞开西服或茄克衫，放钱包的口袋要扣好。

④女士不要将钱包、现金、手机等放在透明或薄的包内，当心包被割。

⑤在车上最好不要打开包，暴露钱物。

⑥遇有不停向身边挤靠的人员要特别提高警惕，注意留心身边人的举动。

⑦乘长途汽车，放在车架上的包最好用锁锁好，现金要随身携带。

7. 公共场合如何防盗？

①不要在公共场合翻弄钱款。

②票夹放在内侧袋，将包放在身体前。

③入超市，包袋勿放在车篮内。

④就餐时，椅背勿挂贵重物。

⑤娱乐时，贵重物品不要离身，更不要随意委托他人代看所携物品，不要吸食陌生人的香烟、饮料和食品。

(二) 防骗常识

1. 遇到街上丢包陷阱怎么办？

生活中你可能会遇到这种情况，一个在你面前“无意”丢下一包东西，被丢的包里往往装满假钞票、假金首饰，另一个人上前假意与你一起发现被丢的包，要求平分你拾到的东西，并花言巧语让你得大部分，但要你拿出身上的钱或佩带的金饰抵押，这时请你不要贪图小利，利令智昏，应将拾的东西送交派出所或打110报警，是你的第一选择，有可能的话稳住骗子，以利公安机关打击违法犯罪。

2. 遇到假金器、假药诈骗怎么办？

骗子们往往利用假金元宝、假药草及电子零件、假邮票称家里急用钱，希望低价出售，再安排一些“媒子”假购买，你在对货物判断不出真伪的情况下，千万不要轻易掏钱购买。

3. 遇到免费推销商品中奖怎么办？

当你行走在街头时，遇到有人向你免费推销产品，当你打开产品，恭喜你中奖时，你可千万别上当，因为当你领完奖品时，骗子常会谎称奖品必须交纳一部分税金，从而骗取你的钱财。

4. 遇到无赖讹诈怎么办？

当你外出，遇到无赖突然歪倒在你的车前，谎称你将他撞倒，要求你给予医药费、损失费或是他们故意与你迎面相撞，将不值几文的变色镜，所谓的“金表”扔到地上，说你把他撞坏了，必须赔他。你不必跟他争吵，你说那行，咱们上派出所去处理，这招不灵，你可以称你身上没有带钱，可跟我回住处取等方法与之周旋，并寻机会向附近的派出所报案。

5. 人在旅途要注意哪些问题？

①不要贪心。比如将放有麻醉物的香烟、饮料、酒以及其他食品等请你，你若贪心地蹭几口、喝几杯，必定破财。

②在列车上发生的盗窃案，多半与旅客粗心大意有关，贵重物品、钱款不要放在行李架上或衣帽钩上。

③不要露富。出门时要有用钱的预算，将零整分开，分别保管，还要衣行简朴，不引人注意。

④不要露底。与人闲谈，不要轻易将工作单位、家庭住址及电话和盘托出。

6. 如何防范网上欺诈？

①不要轻信来自不明人员发来的电子邮件或手机短信息，特别

是一些要求您更改银行账户密码及中奖信息，这类信息往往都是各类骗子的一种骗人伎俩。

②不要轻易登录来自不明人员发来的电子邮件或手机短信息中给您提供的“精彩网址”，这或许是各类骗子向您的计算机嵌入木马程序（黑客软件）的阴谋，以此盗取您的个人资料或信息。

③网上购物要慎重，通过网络购买物品要选择安全机制、措施相对完善的电子商务网站，并且尽可能核实卖家详细信息。

④通过网络购物后，要保存相关资料，发现受骗后及时向公安机关报案。

九、平安建设安全防范“十八点”要诀

小区管理规范点，门窗护栏牢固点，外人敲门警觉点
自家门窗关紧点，车子要放存车点，乱放习惯改首点
外出现金少带点，家里钞票少放点，义务巡逻踊跃点
遇到生人嘴勤点，警民之间沟通点，邻里之间关照点
巡逻民警多转点，居民夜行安全点，防范意识增强点
宣传声势造大点，齐抓共管坚决点，小偷流氓老实点

附件 2

“两度一率”电话调查测评问卷答题说明

(仅供各单位内部组织模拟测评,不公开宣传,谢谢合作!)

例 1: 目前的社会治安环境让您感到:【单选题】

1. 安全 2. 比较安全 3. 一般安全 4. 不太安全 5. 不安全

答题说明:“目前”这个时间为最近几个月。被访者回答“安全”或“比较安全”得分;回答“一般安全、不太安全、不安全”或口语化“还好吧/还行”均不得分。

例 2: 今年您所居住地的社会治安状况与去年相比怎么样?【单选题】

1. 有明显好转 2. 有好转 3. 和以前一样 4. 比以前差 5. 不了解

答题说明:强调“今年与去年”时间对比,同时强调地点为“自己的居住地”;回答“有明显好转或有好转”得分,回答其他答案不得分。

例 3: 您家附近出现矛盾纠纷时,能否得到调解?【单选题】

1. 能及时得到调解 2. 虽反映了,但无人处理 3. 不了解

答题说明:回答“能及时得到调解”或口语化为“有人管/有人处理/有人调解”得分,回答“无人处理、不了解、不清楚”均不得分,若回答“我这里没有这种现象发生”等,归属为“不了解”。

例 4: 您对所在地(公安机关/法院、检察院、司法所)工作是否满意?【单选题】

- 1、满意 2、比较满意 3、一般[不读出] 4、比较不满意
5、不满意 6、不好说[不读出]

答题说明：强调地点为“自己的居住地”；回答“满意或比较满意”得分；回答“一般、比较不满意、不满意、不好说”或口语化回答“还好吧/还行”均不得分。

例 5：您了解当地的平安建设工作吗？[单选题]

1、知道 2、不知道

答题说明：回答“知道、了解”得分，回答“不知道、不清楚、不是很清楚、一般”均不得分，若回答“我这里没有这种现象发生”等，归属为“不了解”。

访问目的：及时把握广大人民群众对当前社会治安状况的真实感受，找出影响当前群众安全感的主要原因，推动我省平安建设不断进步。

政法委定义：指导督促政法部门贯彻执行党和国家方针政策，协调各部门落实社会治安综合治理各项措施

公安 定义：维护公安治安等

职能：预防、制止和侦查违法犯罪活动等

检察院 定义：各级检察或公诉、法律监督机关

职能：反贪污贿赂、反渎职侵权、公诉等

法院 定义：惩办一切犯罪分子，解决民事纠纷

职能：刑事审判、解决民事纠纷、执行等

司法所 定义：司法行政机关最基层的组织机构

职能：指导管理人民调解工作，参与调解疑难、复杂民间纠纷

附件 3

群众安全感、政法工作满意度和平安创建知晓率 电话调查测评问卷

您好！受_____政法委的委托，我们正在开展群众安全感电话调查，耽误您两分钟，以便了解您心声和建议，谢谢！

甄别部分：

S1：请问您居住在茂名市的哪个县区？

1. 茂南区
2. 电白区
3. 高州市
4. 化州市
5. 信宜市
6. 滨海新区
7. 高新区

S2：请问您在该区居住了多长时间？

1. 一年以下[终止访问]
2. 一年以上或三年以下
3. 三年以上五年以下
4. 五年以上十年以下
5. 十年以上

S3：请问您的年龄是否大于 16 周岁？

1. 是[继续访问]
2. 否[表示感谢，终止访问]

主体部分：

1. 最近一年，您在居住地附近发生、发现或经历过下列哪方面治安问题突出

[多选题]

- 1、盗窃
- 2、抢劫、抢夺
- 3、电话、短信诈骗
- 4、故意伤害
- 5、打架斗殴
- 6、网络诈骗
- 7.毒品

8.赌博 9.黑恶势力犯罪 10.非法集资 11.盗刷银行卡

12、制假售假 13.火灾 14、其他_____（请注明）

2. 您认为所在地公安机关打击“盗抢骗”的力度与去年相比如何？[单选题]

- 1、明显提升 2、略有提升 3、和以前差不多
4、略有下降 5、明显下降 6、不好说（不读出）

3. 您认为所在地公安机关打击电信网络诈骗的力度与去年相比如何？[单选题]

- 1、明显提升 2、略有提升 3、和以前差不多
4、略有下降 5、明显下降 6、不好说（不读出）

4. 在您居住地是否有民警或辅警巡逻？[单选题][备注：民警即人民警察，包含了交警、刑事、治安警、缉毒警、户籍警、经侦警等警种]

- 1、经常遇见 2、偶尔见到 3、从未见过 4、记不清[不读出]

5. 您所居住的社区(村)或通过电视、网络媒体能否见到警情提示和通报？[单选题]

- 1、经常见到 2、偶尔见到 3、从未见到 4、记不清[不读出]

6. 您认为怎样提高群众安全感？[多选题]

- 1、加强对盗窃、抢劫、抢夺、电信网络诈骗和涉众型侵财等违法犯罪活动的打击力度 2、增加路面警力 3、提升民警素质
4、加强流动人口管理 5、加强食品门禁等治安防控基础设施建设 6、发动群众见义勇为 7、加强青少年法制教育 8、加强消防宣传教育 9、其他_____（请注明）

7. 今年与去年相比，您对社会治安的安全感受有无提升？[单选题]

- 1、明显提升 2、略有提升 3、和以前差不多 4、略有下降 5、明显下降 6、不好说（不读出）

8. 目前的社会治安让您感到：[单选题]

- 1、安全 2、比较安全 3、一般[不读出] 4、比较不安全

对公安工作满意度：

9. 您对所在地公安机关打击违法犯罪是否满意？[单选题]

- 1、满意 2、比较满意 3、一般[不读出] 4、比较不满意
5、不满意 6、不好说[不读出]

10.您对公安机关以下部门办理业务是否满意？[单选题]

<1>出入境管理部门

- (1) 满意 (2) 比较满意 (3) 一般[不读出]
(4) 比较不满意 (5) 不满意 (6) 不好说[不读出]

<2>户政部门

- (1) 满意 (2) 比较满意 (3) 一般[不读出]
(4) 比较不满意 (5) 不满意 (6) 不好说[不读出]

<3>派出所

- (1) 满意 (2) 比较满意 (3) 一般[不读出]
(4) 比较不满意 (5) 不满意 (6) 不好说[不读出]

<4>交警部门

(1) 满意 (2) 比较满意 (3) 一般[不读出]

(4) 比较不满意 (5) 不满意 (6) 不好说[不读出]

<5>消防部门

(1) 满意 (2) 比较满意 (3) 一般[不读出]

(4) 比较不满意 (5) 不满意 (6) 不好说[不读出]

11、您对公安机关“一门式一网式”服务模式是否满意？[单选题][备注：“一门式”是指在办事大厅设立综合窗口，市民可以在一个窗口办理多类业务；“一网式”是指整合网上申办审批系统，市民可以在同一个系统中办理审批]

(1) 满意 (2) 比较满意 (3) 一般[不读出]

(4) 比较不满意 (5) 不满意 (6) 不好说[不读出]

12、您认为所在地民警执法办案是否公平公正？[单选题]

(1) 公正 (2) 比较公正 (3) 一般[不读出]

(4) 比较不公正 (5) 不公正 (6) 不好说[不读出]

对法院、检察院、司法行政等部门工作满意度

13、您对所在地法院工作是否满意？[单选题]

1、满意 2、比较满意 3、一般[不读出] 4、比较不满意

5、不满意 6、不好说[不读出]

14、您对所在地检察院工作是否满意？[单选题]

1、满意 2、比较满意 3、一般[不读出] 4、比较不满意

5、不满意 6、不好说[不读出]

15、您对所在地司法所工作是否满意?

1、满意 2、比较满意 3、一般[不读出] 4、比较不满意

5、不满意 6、不好说[不读出]

对“平安创建”工作知晓率

16、您了解当地的平安建设工作吗? [单选题]

1、知道 2、不知道

17、您或您的家人是否参与过“平安小区”、平安村(社区)等平安创建活动?

[单选题]

1、参加过 2、没参加过

背景资料:

Z1、请问您居住地是城镇还是农村? [单选题]

1、城镇[继续追问 Z2] 2、农村

Z2、您居住在哪个社区? [单选题]

1、商品房社区 2、城中村出租屋 3、政府保障性住房

4、厂区集体宿舍 5、其他_____ (请注明)

Z3、请问您属于以下哪类居民？[单选题] [备注：选项（1）（2）的区别在于受访者的居住区与户籍所在区是否同一个区，举例：受访者是广州市越秀区居民，但户籍所在地是广州市天河区，则该受访者应选选项（2）；如受访者是广州市越秀区居民，户籍所在地也是在越秀区，则该受访者应选选项（1）]

- 1、目前居住的区/县的户籍居民
- 2、目前居住的地市的户籍居民
- 3、非居住市的户籍居民，但办理了居住证
- 4、以上均不是

Z4、请问您的职业是_____？[单选题]

- 1、在校学生
- 2、企业人员
- 3、机关、事业单位人员
- 4、个体经营者
- 5、无业（失业）人员
- 6、离退休人员
- 7、农民
- 8、自由职业者
- 9、其他_____（请注明）

Z5、请问您的最高学历是_____？[单选题]

- 1、初中及以下
- 2、高中/中专/职高/技校
- 3、大专
- 4、大学本科
- 5、硕士/双学士
- 6、博士

我们的访问至此结束，感谢您的支持！

访问目的：及时把握广大人民群众对当前社会治安状况的真实感受，找出影响当前群众安全感的主要原因，推动我省平安建设不断进步。

政法委定义：指导督促政法部门贯彻执行党和国家方针政策，协调各部门落实社会治安综合治理各项措施

公 安 定义：维护公安治安等

 职能：预防、制止和侦查违法犯罪活动等

检察院 定义：各级检察或公诉、法律监督机关

 职能：反贪污贿赂、反渎职侵权、公诉等

法 院 定义：惩办一切犯罪分子，解决民事纠纷

 职能：刑事审判、解决民事纠纷、执行等

司法所 定义：司法行政机关最基层的组织机构

 职能：指导管理人民调解工作，参与调解疑难、复杂民间纠纷