

倾听民意 排解民忧 我市警方用心打造警风民意访评品牌

□张和/文 丁景凡/摄



今年1月至9月,通过AI智能访评,汇聚有效民意大数据6.8万余条,这是我市警方在民意感知领域交出的一份新答卷。

把群众的“急难愁盼”变成民警的“履职清单”。今年以来,我市警方坚持以民意为导向,充分运用数字化手段,创新打造警风民意访评体系,构建智能精准高效的一体化“大监督”工作格局,实现了“从严治警更精准、警务生态更科学、警民关系更和谐”的目标。今年上半年,群众对我市警方接处警工作满意率达99.08%。

架构平台,智感民意

“您好,我是舟山市公安局民意访评中心回访专员,请问您对我们的警情处置满意吗?”电话另一头的当事人李先生一时有些诧异,自己竟然收到了警方的智能语音访评电话,随即回复了满意。

满意或是不满意,来自公安政务服务窗口、110接处警、交通事故处理等共计13大项民意数据统一汇聚至智慧民意感知系统。我市警方以“公安大脑”建设为牵引,自主研发“智访联督平台”,连通“舟警智效”系统以及110、12389等热线平台,通过AI智能语音的方式对群众满意度进行测评。

据了解,我市警方建立市县两级警风民意访评中心,整合多部门力量进驻,配套建立分析研判、定期会商、跟踪督办、整改落实、绩效评估等闭环管理机制,围绕警情、社情、民情多个渠道,汇聚12345访评、110接处警、交通事故处理等15项数据,推动民意感知触角向更深处延伸,有效解决民意感知不全面、不高效问题。

整合资源,问题智处

走进市公安局网上督察民意感知中心,回访专员小余正在对一起交通事故类的不满意工单进行回访,并一一记录下群众不满意的原因。“智慧民意感

知系统会自动筛选群众的满意回复并汇总至平台,对回复不满意的也会自动录音,所节省的时间能让我们可以更精准地回应有更深层次需求的群众。”小余直言。目前,“智访联督平台”已能自动完成90%的回访电话,有效提高了访评工作的效率。

此外,在实践中,我市警方对群众各类诉求进行分类归纳、分析研判,对普遍性、规律性的问题,定期形成分析报告。“我们建立了研判、交办、签收、反馈一体化工作流程,对首访不满意事项二次人工访评,系统生成工单下派县区公安机关、业务警种和基层所队,做到群众诉求件件有落实、事事有回音。”市公安局督察支队政委韩增平介绍。今年以来,我市警方共交办并反馈信息800余条,处置反馈率达100%。

监督无感,防治精准

我市警方督察部门突出民意转化,建立健全“民

意分析+专项督察”的一体化督察机制,挖掘民意背后的漏洞,实现问题靶向治理,并且紧盯执法源头和案件质量两大顽疾,创新执法监督模式,打造市区一体执法监督管理体系,形成“问题共找、措施共定、工作共推”的“大监督”工作格局。今年以来,督察、宣传、法制等部门力量进驻警风民意访评中心,规范问题线索移送流程,已开展多部门联督联查30余次,发布督察建议120余条。

不久前,市民俞先生拨打民意智感中心电话表示感谢。原来,俞先生在定海开了一家酒店综合供应公司,但停车难问题始终困扰着他。民意智感中心访评时得知这一情况后积极行动,快速形成《企业诉求工单》流转至辖区派出所。派出所通过协调社区、交警和交通等部门,仅用两天时间就解决了问题。

以民意为导向的警务机制改革任重道远,我市警方将持续擦亮为民服务品牌,推动民意警务理念深入人心。

韩晓艳:润物无声沐春风 灯塔引航迷路人

□李琰/文 王瑜/摄

人物简介

韩晓艳:

1978年12月出生,浙江岱山人,2001年8月参加公安工作,党龄15年,2015年从事监管工作至今,现为定海区看守所副所长,荣立三等功一次,获全省优秀人民警察、“最美浙警·最美警察”等荣誉称号。

一头短发,精明干练,走起路来步步生风。她,是监管对象口中以理服人、以情动人的女警官;她,是同事心中率先垂范、以身作则的主心骨;她,是女子监区强队伍、创品牌的领头雁;她,以“精诚所至,金石为开”的信念和“润物无声,风化于成”的方式,教育感化、挽救了许多“迷失的灵魂”。



守正创新

做监所安全的“捍卫者”

东海之滨,有这样一处地方,高墙滚刺、铁门电网,将院内院外分为两个世界。院内,警戒森严、禁錮灰暗,不愿在此过多停留是每位到访者的真实想法。但,韩晓艳却在这里日复一日、年复一年坚守奉献,走过了九个春秋。

左脚开步,与肩同宽,屈膝下蹲……每日自由活动期间,韩晓艳都会准时出现在二楼巡视道,带领全体女性被监管人员进行活动。“既干练飒爽又温柔善良。”“她让我看到了希望。”提起韩晓艳,被监管的对象们总是滔滔不绝,如介绍自己的亲朋好友般,熟悉又亲切。

“滔滔不绝”的背后,是韩晓艳“在岗1分钟,安全60秒”的辛勤付出和担当作为。排查隐患、巡查监室、与被监管人员谈心谈话……每日平均步巡量8公里以上的工作,看似简单重复,实则每一步都必须走得小心翼翼,容不得一丁点儿马虎。

“有人说,监所工作就是一场心理博弈的‘暗战’。我却认为这里是特殊的三尺讲台,‘师生’共写平等、尊重与关爱的故事。”谈起工作,韩晓艳有着自己独到的见解。

九年来,韩晓艳始终将监所“安全”放在首位,把“人文”关怀作为第一理念。打造沁心园地、书香监所、人人课堂……固化形成数十个可复制可推广的监管经验。如今,创推“归雁计划”,对被监管人员

开展家政养护、手工制作等技能培训,为她们日后再就业打下基础。

锲而不舍

做被监管对象的“指路人”

“只要让她们感到温暖,就没有‘焮’不热的心、感化不了的人。”韩晓艳边说,边从抽屉里拿出一封封信件,都是昔日的被监管人员写给她的。这些人,有的去了监狱,有的回归社会,但她们一直念着“韩所”,字里行间透着亲近与信任。

一封信件里,对方提及初到监所时,性格偏执,自我保护意识过强,经常大声哭闹。她感谢韩晓艳把她当朋友,让她感受到了温暖和真诚,至此半夜不再被梦魔惊醒。另一封信语调轻快,署名为“你们的学生小高”,落款日期2022年5月20日,与信件一同寄来的,还有她赠送的6000只口罩。信中讲,曾经不善内务、爱发脾气,像个假小子的她,前段时间协助上海警方破案还获得了奖状,自己的餐馆还在上海开了多家连锁店。

谈及印象深刻,韩晓艳拿出一张照片,画面是5名服刑人员托着一幅名为《涤心如莲》的手工作品,她用手轻点照片中头发花白的那位。

方某是“二进宫”,第一天起就情绪失控,常躲在角落哭泣。找方某谈心,沉默;再找,再沉默。“一次不行两次,两次不行三次。买换洗衣服、拉家常、放音乐,一有空我就去。”20天后,方某终于吐露心声,说自己女儿患有抑郁症,她多次梦见女儿去世。韩晓艳立即

联系属地派出所了解情况,得知其女儿刚从一次事故中抢救回来,方某又惊又怕。韩晓艳火速让方某录制视频,承诺好好改造,早日与家人团聚。

方某女儿看到视频后,不久也录制了给母亲的视频。此后,方某变得格外积极,还主动参与监区走廊文化布置。“……谢谢你的关心,你是照进我心里的一束光。”离开监区前往服刑时,方某要求再抱一抱韩晓艳,含泪朝她手里塞了这封信。

“改造,是救心。我们牵起一条线,暖了两头的人。”这样因人施教、救人疗心的“高光时刻”不胜枚举。九年来,韩晓艳帮助在押人员解决实际困难500余件,教育转化重点在押人员50余人。

实干担当 做监管工作的“领头雁”

一本随身携带的袖珍笔记本,密密麻麻写满了羁押人员的情况,也记录了韩晓艳在女子监区工作中的一个个探索与实践。

作为负责全市女性被监管对象管理工作的副所长,她坚持干中学、学中干,不断掌握方法、积累经验,逐渐摸索出一套“管心+暖心=塑新生”的管教模式。

以党建为引领,打造全市优秀党建品牌“灯塔引航”,组建“木兰铁军”为“管心”提供坚实保障;充分发挥“头雁效应”,带头成立“舟善木兰”工作室,深度建设“善文化”舟山监管品牌,总结提炼“教育感化九个三工作法”等“暖心”的硬核措施,化解女性被监管人员内心坚冰、唤醒良知,形成教育感化工作闭环,引航女性被监管人员走向新生。

“总是对别人百般关爱,却唯独疏忽自己。”在领导和同事的印象中,韩晓艳是累计在监内加班加点多,开展谈话教育次数最多,有效处置各类案事件最多的“韩三多”。

此外,她积极践行“人性化”监管的同时,善于固化成果,撰写的十余篇经验做法获全省监管经典案例,纳入全省“监管百度”,供全省学习借鉴,被评为全省公安监管兼职教官。

“每个人的生活都有很多条路可以选择,如果她迷路了,来到女子监所,那我就要用真心、真情感化她、温暖她,再帮助她找到正确的那一条道路。”韩晓艳说,自己置身于同一片四角天空,伸出正义的援助之手,引导迷失方向的行人,正是自己在看守所工作的意义所在。



普陀东港派出所:

反诈“走新”更“走心”

□刘宇翔/文 刘鑫 李玲玲/摄



民警在海滨公园开展反诈宣传



民警依托反诈“专车”在夜市开展反诈宣传

“原来我真是遇到骗子了,还好在你们这里接受了反诈宣传,不然真的要被骗了。”近日,家住普陀的李先生在东港派出所“反诈工作室”接受系列反诈宣传教育后,庆幸地对民警说。

原来,李先生因近来急需用钱,玩手机时看到一则网络贷款广告,便信以为真,下载了相关APP。就在他联系了所谓“客服人员”准备操作时,东港派出所民警和“蓝马甲”反诈专业劝阻队员赶到制止了他。面对劝阻,李先生表示质疑,觉得自己没有被骗,于是,面对执着的李先生,民警便邀请李先生到“反诈工作室”进行参观。

通过观看视频、趣味答题、案例警示等系列沉浸式宣传,李先生终于意识到自己遇到了骗子,自己竟和反诈视频中“受害者”的经历相差无几。于是便有了开头的一幕。

今年以来,普陀东港派出所深入推进派出所勤务机制改革,践行“派出所主防”理念,通过打造一支专业劝阻队伍,建设一个“反诈工作室”、配置一辆反诈“专车”,提升防范电信网络诈骗宣防质效,全力守护辖区群众钱袋子。7月份以来,辖区电信网络诈骗发案数同比下降38.7%,案损数同比下降67.25%。

走进东港派出所“反诈工作室”,20平方米的办公场所,满满的“反诈味”。宣教区、观影区、预警区、止付区,各类功能区齐全。“既是工作室,也是反诈宣教室,通过系列沉浸式的反诈知识宣传,让群众入脑入心。”东港派出所教导员张科杰介绍道。

东港派出所结合辖区实际,成立“反诈工作室”。依托工作室,对平台下发的预警分级处置,在5分钟内完成首次电话劝阻;创新推出“四个一”工作法,即邀请劝阻对象到所内观看一部专题反诈短片、做一套反诈测试题、签订一份反诈告知书、送一本反诈宣传册,确保功在“被骗路上”,功在“成案之前”。同时,还依托派出所综合指挥室设立反诈预警岗位,确保综合指挥室和“反诈工作室”之间高效联动,为劝阻工作开展提供有力的信息支撑。

为保障反诈工作落地见效,还配套出台劝阻、宣防机制,分别组建由2名警力、5名网格员组成的反诈劝阻队伍和由2名民警、18名社区网格员组成反诈宣教队。

不仅如此,东港派出所还配置一辆反诈“专车”,开展防范电信网络诈骗工作。除了外观上浓浓的反诈味儿,车辆后备箱俨然是一个反诈“百宝箱”。宣传展板、宣传资料、反诈小礼品、折叠式桌椅,民警随时可以选择场地支起摊位开展反诈宣传。

目前,已走访群众10000余人次,各类商业、企业单位200余家,进行反诈摆摊80余次,开展反诈培训20余次。