

赵立源 主编

实践与探索



——江苏省镇江市首届警学论文获奖征文集

赵立源 主编

实践与探索



——江苏省镇江市首届警学论文获奖征文集

 江苏大学出版社
JIANGSU UNIVERSITY PRESS

镇 江

图书在版编目(CIP)数据

实践与探索:江苏省镇江市首届警学论文获奖征文
集/赵立源主编. —镇江:江苏大学出版社,2014.8
ISBN 978-7-81130-799-3

I. ①实… II. ①赵… III. ①警察学—中国—文集
IV. ①D631-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 175171 号

实践与探索:江苏省镇江市首届警学论文获奖征文
SHIJIAN YU TANSUO: JIANGSUSHENG ZHENJIANGSHI SHOUJIE
JINGXUE LUNWEN HUOJIANG ZHENGWENJI

主 编/赵立源

责任编辑/张 璐 刘澍芃

出版发行/江苏大学出版社

地 址/江苏省镇江市梦溪园巷 30 号(邮编:212003)

电 话/0511-84446464(传真)

网 址/http://press. ujs. edu. cn

排 版/镇江文苑制版印刷有限责任公司

印 刷/句容市排印厂

经 销/江苏省新华书店

开 本/718 mm×1 000 mm 1/16

印 张/13

字 数/215 千字

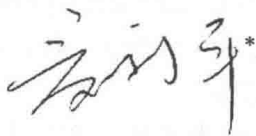
版 次/2014 年 8 月第 1 版 2014 年 8 月第 1 次印刷

书 号/ISBN 978-7-81130-799-3

定 价/40.00 元

如有印装质量问题请与本社营销部联系(电话:0511-84440882)

序



自2011年底市警察协会成立以来,协会一班人按照科学发展的思路,以加强基础建设、扩大对外交流、办好学会刊物、深化理论调研为抓手,紧锣密鼓地推进各项工作,不仅促进了协会自身发展,而且对丰富警营文化生活发挥了重要的作用。特别是主动牵头组织开展了“第一届镇江警学论坛有奖征文”活动,引导一大批公安民警立足岗位搞研究,形成了数十件有质量、有深度、有意义的调研成果,首次举办论坛就取得了圆满成功。有以下几点值得充分肯定:

一是关注了公安工作的重点方面。协会紧紧围绕2012年公安工作的中心任务,以促进“十八大”安全保卫措施有效落实为目标,专门列出了重点调研课题,上网发布,跟踪问效,在全市形成了领导干部积极带头、业务骨干主动参与、全体民警普遍关心的大调研工作格局。期间,各位研究工作者紧紧抓住年内公安重点工作,结合岗位实际,认真开展调查研究活动,形成了许多具有创新性、指导性、实战性价值的思路、观点、方法和举措,既注重理论,也注重实际,效果明显。

二是瞄准了亟待解决的相关问题。坚持直面困难和挑战,组织广大研究工作者深入开展对新形势下公安群众工作难点问题、道路交通安全管理重点问题、社会矛盾排查调处热点问题等方面的调查研究,做到摆事实、讲道理、明导向、教方法,直接把研究工作的指向瞄准公安工作中的困难和问题,真正做到针对性研究、层次化破解、项目式推进,使整个研究工作把握了核心环节、瞄准了重点难点、辅助了领导决策,具有较强的现实

* 夏新平,江苏省镇江市政协副主席。

意义。

三是研析了特殊现象的内在根源。在 2012 年的警学论坛理论研究中,广大研究工作者不仅注重研究方面性、共性的问题,而且更注重研究特殊性、个性的问题,注重挖掘内在根源。特别是在网络时代,对公安群众工作、“社会人”治安管理、社会心理不断变化情况下的和谐警民关系建设、城乡一体化进程中的道路交通管理研究,让读者既能感到身临其境,又能读得言之有味,更能从思想上、观念上受到启发,真正做到了透过现象抓本质,由表及里抓突破。

四是形成了助推发展的实际成果。我们积极引导广大研究工作者按照边实践、边总结、边提高的流程抓好调查研究活动,不少研究成果都在公安工作中得到转化。特别是《“社会人”治安管理初探》《对全力推动警营文化发展繁荣的基本思考》《镇江流动人口服务管理模式和路径创新》等一批调研成果,有力地促进了 2012 年“以十八大安保为主线、以‘对标找差、创先争优’为抓手、以进一步提高群众安全感和社会满意度为目标”的各项公安工作。

应当说,协会组织的第一届警学论坛理论研究活动,丰富多彩、亮点纷呈,对助推镇江公安事业的发展与进步起到了积极的促进作用。下一步,要继续结合全市公安工作的重点任务,持之以恒地抓好以理论研究活动为主要内容的各项工作,着力在思想认识上求提高,在紧贴实战上求深化,在突破重点上求质量,在强化交流上求提升,在办好会刊上求突破,为开创镇江警学研究工作新局面作出新的、更加积极的贡献!

目 录

- 网络时代公安群众工作研究 / 夏新平 / 001
- 社会广泛理解是营造宽松执法环境的关键 / 高晓光 / 012
- “社会人”治安管理初探 / 赵立源 / 016
- 浅谈社会心理不断变化的当下如何构建和谐警民关系 / 施有才 / 022
- 对全力推动警营文化发展繁荣的基本思考 / 黄险峰 / 029
- 关于道路交通管理在城乡一体化进程中作用的思考 / 张 勇 / 035
- 新形势下构建“民意警务”新机制的实践与思考 / 李祖健 / 041
- 群体性事件处置中做好群众工作应把握的几个重要环节 / 詹 波 / 046
- 关于进一步加强娱乐服务场所治安管控工作的实践与思考 / 陶苏闽 / 050
- 新形势下做好经侦工作的思考和建议 / 高建新 / 056
- 法治视野下的人口服务管理创新及实现途径 / 尹建伟 / 065
- 浅谈新形势下如何做好社会矛盾化解工作 / 吕 康 / 072
- 对整合涉水行政管理部门资源强化当前水上治安管理工作的思考 /
张柏林 / 078
- 对加强基层警营文化建设的实践与思考 / 裔玉诚 / 083
- 以持久的战斗力坚决打赢十八大安保攻坚战 / 陈 俊 / 087
- 对社会管理创新在公安工作实践中的几点思考 / 陆金火 / 092
- 应对危机,全面提升公共安全管理能力 / 王友春 / 100
- 浅析新的执法环境下提高公安执法公信力的突破口 / 贺 文 / 104
- 不断完善新形势下打击犯罪新机制 / 顾传先 / 110
- 镇江流动人口服务管理模式与路径创新 / 王东琼 / 115
- 提升虚拟社会管理水平之我见 / 张爱祥 / 121

浅议如何做好新形势下的公安内保工作 / 金家银 / 126

着力打造平安建设的尖刀精兵 / 赵福民 / 130

从严治警与从优待警并重 最大限度激发队伍生机活力 / 陈丙科 / 139

从细微处把牢事故预防主动权

——以镇江市 2012 年上半年事故情况为例 / 吴兴春 / 145

关于镇江市老旧机动车淘汰报废工作的几点思考 / 蒋国林 / 156

建构交通事故纠纷处理机制之路径探索

——能动执法下预防与处理的良性互动 / 何志斌 / 162

道路交通事故认定复核工作机制创新的思考与实践 / 朱银坤 / 167

探索情报信息引领社区警务转型升级路径的思考 / 蒋锡宇 / 171

监所人性化管理浅析 / 汤正明 / 176

看守所犯罪嫌疑人会见权之研究 / 笪洪杉 / 183

对做好事故处理证据公开工作的几点感想 / 史明春 / 187

公安机关加强和创新社会管理的认识与实践 / 王 群 / 190

论人民警察在执法过程中的自我保护 / 杜婉婷 / 197

网络时代公安群众工作研究

夏新平



在科技日新月异的今天,网络的高速发展和广泛应用给公安群众工作带来了新的机遇和挑战,我们必须全面把握信息时代新形势、新特点,充分发挥公安机关善于组织群众、联系群众、宣传群众的政治优势,运用网络的互动性、开放性和实时性的特点,积极探索网上专门工作与群众路线相结合的新路径,广泛开展征集民意、收集舆情、展示作风、公布信息等工作,疏通民意表达渠道,加强警民互动沟通,做深、做细、做实虚拟社会群众工作,努力获得最广泛、最可靠的群众基础。

一、江苏省公安机关利用互联网开展群众工作概况

据统计,当前江苏网民总数超过3300万,网民普及率高达42.8%,网民总数量和网民普及率均位居全国前列,且80%以上的网民是18~45周岁年龄段的青壮年。全省备案网站、论坛、聊天室超过11.8万个,微博用户达到680万。对此,全省公安机关牢固树立“网络问政”“全警触网”的新理念,努力把各级公安网站建设成为24小时服务群众的“警务直通车”和“便民高速路”,将互联网公共服务平台建设纳入警务信息“大平台”建设框架体系,建立“外网受理、内网流转”的网络办事模式。2010年初,新版“江苏公安网”正式开通运行,一体化推出省市公安机关涉及治安、出入境、交管、消防、户政等类别的200余个网上办事服务项目。2011年6~7月,省公安厅及各市公安局“一把手”还分别利用政府门户网站或当地热点版块向群众报告了公安工作,互动交流并征询了一批建议,解答了一批问题。各地公安机关纷纷建立“网上公安局”“网上派出所”“网上警务室”,积极搭建公安微博、博客、QQ群等新平台,全省已有60多个公安机关开通公安微博、博客,拥有“粉丝”逾千万,开展了形式多样的警民网上互动活动,受到网友一致好评。目前,江苏公安互联网公共服务平台已经初步建成,实现了全省公安网上服务的集群功能。高效、优质的网

络服务举措赢得了广大人民群众的理解、信任与支持,有力地维护了社会和谐稳定。在整体积极推进的同时,我们也发现,利用网络开展公安群众工作过程中逐渐暴露出在思想转变、力量建设、工作方式、运行机制等方面亟待解决的现实问题。因此,如何利用网络做好公安群众工作,构建良性、互动、和谐的警民关系,是现阶段各级公安机关必须直面思考、重点研究的一个重要课题。

二、网络对公安群众工作的影响

随着社会、科技水平和技术手段不断深入发展,互联网作为一种广泛应用的媒体,对人们产生了深远影响。这一平台集多种属性于一体,在时间上实时性、持续稳定性强,上传、下载、查询等基础功能不受限制;空间上容量巨大、覆盖广泛,只要有网络覆盖就不受地域影响;与网民关系上改变了以往媒体单方面输出、单方面接受的被动局面,实现了平等交流和互动沟通。这些特点,既为公安机关开展群众工作创造了以往媒体所不具备的良好条件,也造成了不可避免的现实困难。

(一) 公安群众工作主体出现新变化

公安机关作为开展群众工作的重要主体之一,在新的社会环境下,由于受到职能转变、队伍发展、体制建设等多方面因素影响,使群众工作在具体推进过程中出现了一些新变化。

一是公安社会管理职能拓展。新形势下,公安机关的职能向维护稳定、服务社会作出进一步的拓展是时代发展的必然要求。在这一转变中,大量非传统因素进入公安工作领域,警力下沉和职能前移受到挑战,有些并不利于群众工作开展。特别是公安机关作为化解社会矛盾的主要力量,处在群众工作的第一线和化解矛盾的最前沿,在处理城管执法、拆迁户安置等非警务工作的现场,经常能见到民警的身影,问题处理不好,矛头往往会指向公安机关,使公安机关承担了许多本不应承担的责任。加之一些地方政府和社会服务缺位、滞后的情况也不同程度地存在,公安机关不得不承担这些空白区域的社会职责。当这些非警务工作不能满足群众的需求时,所产生的社会矛盾常常转嫁给公安机关,影响了警民关系和谐发展。

二是警察队伍素质参差不齐。现代警务机制的建立和警察队伍的改革,适应了公安队伍年轻化、知识化的总体要求,但少数民警执法不作为、执法乱作为、执法不公的现象还时有发生,个别地区还存在治安联防队员

等非执法主体执法的现象,给公安群众工作带来隐患。当前的公安队伍中,大多数民警没有经历过艰苦环境的磨炼,也缺乏丰富的群众工作经验。与战争年代和改革开放以前的人民警察相比,信息化大环境在思想观念和工作方法上对警察队伍提出了更高要求,特别是因缺乏对人民群众发自内心的朴实而深厚的情感,使一些同志认为群众工作就是访贫问苦,使群众工作模式化、形式化,导致一些地方的工作打不开局面,影响群众工作的深度、广度。

三是管理体制不够完善。一些公安机关的管理模式借鉴现代企业制度,过分注重业务指标,单纯将主业业绩作为衡量公安工作优劣的标准,从而使部门服务理念产生偏差,在分配群众工作的时间、人力、物力上难以得到有效保障,以致疏于为民服务质量的提高。这种没有树立内部考核与外部评估相结合的管理理念,失去了警务活动应有的人文内涵,无疑会疏远警民之间的关系。特别是在接待群众来访、化解民事纠纷、接受群众求助等方面,单凭对公安事业的热爱和对人民群众负责的态度,不教方法就下任务,很难解决涉及群众切身利益的问题,很大程度上影响到公安机关开展群众工作的积极性和联系群众的密切性。

（二）公安群众工作客体出现新变化

人民群众是助推公安工作新发展的坚实力量,是公安机关全部工作的实现方式。但随着信息网络化的迅速发展,受到复杂多样因素的影响,群众思想和行为独立性、差异性、选择性明显提高,对公安机关有效开展群众工作提出了新的挑战。

一是群众的思想观念出现新特点。随着信息化的不断深入,网络普及社会生活的方方面面,促使了各种意识形态突破时空的限制交织在一起,对人们的思想观念、生活习惯、行为方式产生了深远影响。人民群众在法治观念、民生保障、利益诉求、公共服务等方面的理念逐渐转变;群体性事件、涉警网络舆情等焦点问题讨论和警务公开、网络问政、执法规范化等问题的交流日益增加,群众思想开放度越来越高;另外,互联网上西方价值观念、生活方式被大肆宣传,社会心态越发趋利,拜金主义、享乐主义,仇富、仇官等心理有所增强,群众的人生观、价值观有日趋西化的危险。网络对人民群众思想的影响迅速,这无疑给传统公安群众工作利用座谈讨论、入户走访、个别谈心等方式潜移默化地引导、教育群众带来了巨大冲击。能否攻克这一难题,将直接关系到公安群众工作的顺利开展。

二是团结和发动群众出现了新困难。改革开放以前是警民联手齐抓

治安,公安机关在群众中的威信很高,几乎是一呼百应。但随着社会信息化的进步,人们生活发生了翻天覆地的变化,群众参与社会治安工作的积极性也逐渐减弱。公安工作社会化的压力越来越大,尤其是在互联网等网络媒体上,对公安机关和公安工作的舆论评价情绪化也日益凸显,负面不实报道必然会引起社会的批评,然而正面的报道也会引起冷嘲热讽。有些媒体为了吸引公众眼球,热炒“涉警”问题,放大公安队伍中的负面影响,否定主流;一些被打击过的犯罪分子为了报复公安机关,恶意在网上编造谣言,严重影响了公安机关在人民群众心目中的正面形象。实践告诉我们,在虚拟社会这个没有硝烟的战场上,一些势力、一些团体、一些组织也正在利用网络和我们展开群众斗争,如果我们不能引起足够的重视并彻底解决这一问题,公安机关就难以深化群众工作。

三是群众对公安工作的认识出现新问题。公安机关在基层开展群众工作的过程中,有时会面临群众的误解、担心和对抗,往往导致事倍功半,甚至将公安机关置于孤立无援的境地,影响公安职能发挥。首先是存在不信任心理。一些群众总是对网络媒体曝光的个别警察作风、行为问题紧咬不放,并将其不满扩大到公安机关职能运作上,由于极少数民警的违法违纪问题产生了对整个公安队伍的不满。其次是存在盲目崇拜心理。由于现阶段网络媒体以及各种影视类节目通过一些艺术手法表现公安机关的形象,群众便认为警察是万能的,能办成群众任何所需、所想之事,一旦群众的这种期望不能及时实现,就会对公安机关产生消极影响。受传统观念的影响,一部分群众对公安工作的理解多停留在打击犯罪层面上,对于公安工作服务经济发展和社会建设的职能不甚了解,单纯认为工作中的警察只与犯罪嫌疑人打交道,深怕“惹祸上身”,因而产生畏惧心理。

(三) 公安群众工作内容出现新变化

网络环境下的新时期,是公安机关推出各种服务举措,使人民群众得到许多实实在在利益的时期,同时也是人民群众对公安机关诉求较多且较为集中的时期,这便促使公安机关开展网络群众工作的具体内容呈现出新特点、新情况。

一是网络对社会稳定的影响具有群体性。处理好网络引起的各类群体性事件,是公安事业发展必须面临的考验,也是我们做好群众工作所面临的紧迫问题,必须牢牢把握网络对群体性事件的影响。首先,网络的极端扩大性强。新形势下,人民内部矛盾涉及的范围有所扩大,各种利益群体更多地利用网络表达诉求,涉官、涉警、涉富事件也极易成为网上的舆

论热点,如果处置不及时,网络媒介便成为“高倍放大器”“快速传播器”,促使一些群体性事件呈爆发式发展,使得某些潜在的矛盾转化为显性矛盾并具有突发性。其次,网络个体联系性广。群体性事件参与者的身份多种多样,网络为群体性事件前期策划和组织联络起到至关重要的作用。通过网络沟通交流,越来越多的群体性事件出现了有组织、有领导、分工明确、职责清晰的特点。最后,网络的不良煽动性大。网络催生了大量群众性的社区和交流平台,这些网络平台具有很强的社会组织和发动能力,已成为传播有害信息、组织非法活动、煽动不良情绪的重要渠道。受到某些普遍关注的民生问题或事件的刺激,群众利用网络单方面、大规模地发泄不满,一些载有煽动性语言的帖子通过大批量转载、电子邮件群发等方式广泛传播,迅速成为网络舆情,有些事件的策划者甚至利用职业化的网络公关公司进行有目的的恶意炒作、推波助澜,从而引发大规模的群体性事件。

二是网络对涉警舆情的影响具有复杂性。人民群众通过网络,围绕警务工作、警民关系等表达态度、意见和情绪。虚拟社会已成为反映社会动态、收集民情民意的重要载体,舆情则是警民关系的“晴雨表”,对公安群众工作产生深远影响。网络舆情的掌控和引导,包括对正面信息、言论的宣传、弘扬和对负面信息、言论的澄清,在开放程度极高的互联网面前,舆情处置出现了三大难点:第一,挖掘信息的源头难。网络延伸到群众生活的各个角落,发布信息的渠道甚多,很难全面把握。公安机关的人力、物力、技术手段也很难在第一时间全方位、深层次地掌握负面舆情。第二,涉警舆情的掌控难。一些敏感性较强的问题,涉及范围广、关注程度大,不法分子可能以此为情绪发泄的契机,发表情绪化、鼓动性的言论指责警方,或是挑起群众不满。这些舆情开始是小范围传播,一旦经过网络就会以爆发的事态扩大,警方常常措手不及。第三,正面导向的宣传难。群众会对不良舆情易产生先入为主的错误导向,公安机关如不及时、准确开展引导,一旦先入为主的错误导向“根深蒂固”,将会使工作处于被动局面。

三是网络发展对联络载体规范化建设具有前置性。网络产生微博、短信、聊天平台等新兴互动载体。这些联网通讯手段的便捷、实时、互动等优点在联系群众、发动群众中的优势日益突显,但由于在建设运行过程中没有形成一个整体规范、清晰顺畅的运作思路,也暴露出许多亟待解决的问题,存在的隐患不可忽视。当前,以下五个方面值得引起重视:

(1) 名称管理。以公安微博为例,省、市级公安机关多以“平安”加“地名”作为注册名且获得官方认证。而部分基层所队和民警个人的用户名则没有规范的注册名称且缺少认证,网民难以辨认地方性基层所队和民警的个人微博。如某网民以某地区公安机关或民警名义抢先注册,并随意发布消息或故意捏造案件事实,就很容易混淆视听,不但损害公安机关形象,还容易扩大事端。(2) 运转维护。沟通平台需要经常维护管理和更新内容。当前,一些地方公安机关和基层所队并没有成立专职人员维护管理队伍,加之日常警务繁忙,后期维护和实时联络工作成了民警的负担。一旦官方的关注度下降,信息内容老套、不鲜活,警民互动缺乏,“粉丝”就会流失,“虎头蛇尾”的做法便给群众留下盲目跟风的不良印象。(3) 信息保密。通过此类平台发布信息的权限和发布内容没有明确的责任制度和一套完整的督查审核体系。对于在互联网上发布信息的手段也仅限于通过外网电脑和智能手机,少数公安机关为了扩大吸引力,在不考虑信息保密性的情况下,将一些涉密信息予以发布,借此增加“粉丝”数量,提高点击率,这对公安机关的保密工作造成了极大的风险。(4) 宣传方式。公安机关身份的特殊性和公安网络互动平台的灵活性、多样性,决定了宣传语气既要有一定的权威性,又不能只发布“官方”言论,长期枯燥的话题将失去“粉丝”。(5) 公开尺度。公安微博高效率的宣传充分体现了服务群众的时效性和联系群众的广泛性,但高速流通的信息如果没有统一的宣传尺度,在同一件事上各部门公开的程度不一致、标准不统一,某些网民就很可能以此为把柄而发表攻击性言论,一旦被网友“拍砖”,公安机关的公信力将直接受到影响。

三、网络公安群众工作的有效途径

群众工作是随着公安工作任务和形势的发展而不断变化的,既需要认清形势、更新理念,也需要健全机制、改进方法。公安机关必须充分利用网络的有利条件,积极采取措施,更加全面地了解社情民意、化解矛盾纠纷、夯实执法基础,建立适应公安工作需要、符合时代发展特征的和谐警民关系。

(一) 切实转变公安群众思想工作

正确判断和认识网络公安群众工作的重要性和紧迫性,切实把握人民群众意识形态变化,是始终坚持“立警为公、执法为民”的一个关键。我们必须自觉做到与时俱进、开拓创新,把公安工作深深扎根于人民群众

之中,将“人民公安为人民,兢兢业业保民安”作为公安民警永恒的价值追求。

一是要树立直面思想多元挑战的理念。在信息全球化的大环境下,随着科技迅猛发展,网络成为群众思想政治工作的重要阵地和意识形态的渗透工具,它传播的内容涉及政治、经济、科技、文化、体育等各个领域,并在不断扩张。随着改革开放的不断深入,各种意识形态对人民群众的渗透进一步加剧,各种思想、文化观念相互激荡。网络环境下群众的思想现实情况,必须引起足够重视。尤其要深刻地意识到人民群众的思想状态在公安机关掌握治安动向、了解群众需求、创新群众工作方式、方法中所起的重要作用,直面挑战、积极作为,坚决防止主流意识形态受到侵蚀,不断增强人民群众的认同感和凝聚力。

二是要树立永不动摇群众观念的理念。要带着深厚的感情去做群众工作,善于主动与群众沟通思想感情,以亲人的身份设身处地地扎根于人民群众中间,接受人民群众的监督和批评,确保为公、为民。要以公仆之心对待人民群众,始终保持同人民群众的血肉联系和鱼水恩情,发扬“走千家门、知千家情、解千家难”的群众工作作风,以实实在在的行动来获取民意,赢得民心。要切实站稳群众立场,善于换位思考,尊重群众、相信群众、依靠群众,带着对人民群众的深厚感情去公平公正执法、热情周到服务。要时刻牢记“群众利益无小事”的告诫,把关乎群众利益的小事做深、做细、做实,从点滴体现公安民警全心全意为人民服务的根本宗旨。

三是要树立与时俱进不断创新的理念。创新群众工作理念是保证群众工作与时俱进的关键,应当正确把握新形势下群众工作的特点,把政治智慧的增长、执政本领的增强、工作手段的革新深深扎根于人民群众创造性的实践当中。要在继承群众工作优良传统的同时,将专门工作与群众路线相结合的政治优势继续发扬光大,不断给群众路线的理论注入新的内涵。在任何时间和情况下,我们都必须进一步拓宽工作渠道、改进工作作风、创新工作载体,健全网络群众工作机制,不断提升做好新形势下群众工作的能力和水平。

(二) 建立健全网络群众工作机制

网络公安群众工作的目标任务,既有许多和以往相同的地方,也有许多新特点、新要求。因此,必须积极探索建立适应新形势下群众工作的新机制,扎实推进网络公安群众工作有效开展。

一是构建公安群众工作的整体格局。从整体上看,要形成“由党委统

一领导、部门各司其职,多管齐下、齐抓共管”的群众工作格局。要把群众工作列入重要的议事日程,针对社会治安形势、人民群众安全感和满意度等情况,提出不同时期的工作目标、任务要求,并建立健全群众工作的规章制度,推动长效发展。具体来讲,要重点做到:进一步拓展网络警察职能或设立专门机构,通过多种途径,有效依托现有网络资源收集、分析有关群众思想、工作、生活等多方面动态,及时提出相应对策建议;进一步加强涉及群众切身利益工作措施执行情况的检查督导,及时梳理、发现不足、督促整改问题;要把依托基层群众组织作为网络时代开展群众工作的重要内容,继续深化开门评警活动,深入企业、社区、农村,利用企业局域网、社区QQ群、农村信息平台推进群众工作,不断延伸群众工作触角、拓展群众工作内容;进一步树立群众工作“一盘棋”的理念,主动联系民政、信访、统战、妇联、共青团和新闻单位,建立网络公安群众工作联系制度,定期交流分析形势,共同研究解决有关群众工作大方面的具体问题。

二是完善公安网络群众工作的运行机制。面对网络信息化不断发展的新形势,公安群众工作应当积极探索和实现机制、体制的变革,建立良性互动的运行机制,并列出网络公安群众工作的具体任务和要求。要建立包括目标、动力、评估、监督等机制在内的整体群众工作运行机制。要建立健全领导干部和公安民警深入基层、调查研究和定点联系群众制度,尤其要注重对贫困、落后地区群众帮扶工作,着力推动警务前移、警力下沉,引导广大民警扎根基层,踏踏实实地做好群众工作,并利用网络予以展示;要主动联系工会、妇联、团组织以及人大、政协,充分依托上述机构直接接收和反映群众意图的优势,积极主动地参与解决涉及公安机关的群众意见和要求,拓展网上社情民意收集和处理工作渠道,为广大群众提供更多、更便捷的现实服务;要坚持依托网络问需于民、问计于民、接受群众评议和监督,建立健全以民意为导向的警务工作机制,实现公安工作重心进一步向民生问题倾斜;要以增强反映群众思想动态的主动性和责任心为出发点,建立健全问责制度,对于反映群众思想动态失真、隐瞒、滞后的情况坚决严肃处理;要不断明确公安民警的网络群众工作职责,强化提高干群工作能力的措施,建立起公安民警对人民群众高度负责的网上执法权利运行监督和制约制度。

三是建立公安网络群众工作的考评体系。网络环境下群众的安全感、幸福感和满意度依然是我们工作的第一标准。要积极利用网络优势,从群众工作的效率和能力出发,组织评价群众意见和网络舆情,形成群众

有效参与、考核标准客观的评价机制。要建立健全群众评价民警制度,将领导干部述职述廉、基层民警述职纳入网上交流内容,并组织群众实施监督。要加快探索建立网络评警模式,将评价结果与个人绩效考核挂钩,激发民警走近群众的热情和开展群众工作的活力。要出台加强服务群众工作的考核办法,会同服务举措一并上网公开,并对创新服务方法、服务成效显著的单位和个人予以表彰和奖励,对只注重完成公安主业而缺少人文关怀服务举措的单位和个人坚决通报批评。要建立科学的干部政绩考评体系,以落实科学发展观情况、群众观和政绩观情况、群众满意率测评情况、组织部门考察情况、纪检部门检查情况等为具体指标制定考核标准,努力实现正确的政绩观和群众观的有机结合。

(三) 全面完善网络群众工作载体

信息时代,网络已成为公安机关联系群众、获取舆情、实现社会管理多种功能的重要载体和纽带,在已建立起来的网络阵地基础上,必须进一步拓宽和完善,以丰富的手段、灵活的方法、积极的创新,不断扩大服务群众范围,提高群众工作效能。

一是规范网络互动平台建设运行。要注重有效改变公安微博、短信、聊天平台等与群众互动载体建设不完善的现状,建立身份和名称双向认证制度,明确县级公安机关审批权限,在地市级公安机关建立登记、注册管理系统,避免户名混乱和重复。在创建程序上,要由部门或民警个人提出申请,通过职能部门审核后,再与网络公司签订认证协议,确认其真实身份。在运行管理上,要突出联系群众、服务群众的主动性和互动性,明确专人负责定期维护、及时更新内容和消息回复工作。同时,严格规定不同级别的公安机关可发布信息的范围和尺度,并细致审核发布程序,杜绝涉密信息泄露。在信息内容上,要突出各警种的不同专业职能,有针对性地开展业务咨询、对口宣传,以满足群众的不同需求,也要借鉴“凡客体”“咆哮体”等宣传模式受网友热捧的经验,从群众角度出发,利用网络语言反映相关情况,便于群众接受和理解,以显示公安机关服务群众的人性化。

二是运用主流媒体主动了解社情民意。在遇到有关民生的重大事件、重要会议和大型群众活动或作出重大决策时,要充分利用网络媒体的互动功能,召开网络听证会,主动号召群众建言献策,广泛听取群众的呼声,有效了解社情民意。具体操作方式应参考如下两个成功实例:一是2011年“两会”期间,人民网设置了专门网页,题为“今年的‘两会’,您关

心什么?”引起了社会各界主动参与,收集各类意见、建议高达十几万条。二是2011年3月份,总理召开记者招待会期间,新华网推出“温总理召开记者招待会,你想问什么?”专题论坛,温总理将网友提出的问题系统归类,并选择其中几个具有代表性的问题予以详细解答,受到网民的热捧。可见,在各种有影响力的媒体上向广大人民群众设置专题栏目,主动征询意见和建议,定能让群众感到倍受尊重,收到良好的社会效果。

三是邀请有关领导到网络媒体座谈。实践证明,在向群众汇报一段时期内公安工作或在一些重大事件发生前后,适时邀请相关领导在网络论坛访谈,与网友互动交流,澄清事件真相,阐明警方立场,对于平息不满情绪、宣传主流思想都有积极的作用。

(四) 妥善运用网络群众工作方法

在影响群众思想行为的因素越发多样复杂的情况下,仅仅有做好群众工作的良好愿望还不够,必须在保持优良传统的基础上不断创新网络环境下联系群众、发动群众、服务群众的方式方法,以此增强群众工作的时代感和影响力。

一是正确对待网络民意表达。要积极疏通民意表达渠道,及时排解网民累积的不满情绪,促使互联网在推进社会和谐进程中发挥更大的作用。第一,要重视网络民意表达。要尊重网民试图通过对政府决策的影响来实现自身诉求的表达意愿,建立网络民意收集机制,提高对网络民意进行分析、判断、梳理的水平,使网络民意最终在现实的公共决策和政策执行过程中有效展现出来。第二,要科学甄别网络民意。要坚决避免个别地方简单删帖,屏蔽、过滤网络信息的做法,坚决防止堵塞民意通道。必须提高公安民警科学甄别网络民意的本领,用积极主动的方法去趋利避害、扬长避短,形成大胆触网、扶正祛邪的良好工作局面。第三,要畅通民意诉求渠道。在互联网开辟群众维权救济平台,完善对群众涉警举报投诉的受理、调查、反馈工作,确保随时听取网民批评建议、接受群众监督。要探索建立社会泄愤机制,根据相关法律、法规,在网上设立专栏,允许群众在心理咨询专家、警察公共关系专家、法律专家的正确引导下集中发泄情绪,以舒缓社会特定时期不满和躁动。

二是妥善引导涉警网络舆情。要坚持以人为本、信息公开、应对及时的原则,抓住热点形成期是应对涉警舆情的最佳处置时期的特点,把应对舆情的关键点放在解决实际问题上。对于自身原因引发的舆论危机,要做到不推、不躲、不盖,以诚恳的态度和果断的措施赢得人民群众的理解。