

330 万余条短信感知百姓心头“疙瘩”——“枫桥经验”发源地又有新探索

330 万余条短信感知百姓心头“疙瘩”

“老百姓当着民警面不方便说的话,反而愿意告诉我们。”绍兴市公安局改革办常务副主任金晓玉介绍,每一次执法服务活动结束后,市、县、所队三级民意感知中心通过短信、电话等形式感知每一位群众的满意度。

当群众回复不满意时,中心访评员进行电话回访,并记录具体原因。确因工作不到位的,系统生成工单下派基层所队,要求整改反馈。整改反馈后,再由访评员二次回访,最后审核办结。

每天,来自四面八方的超过 5000 条民意数据汇聚至绍兴公安的智慧民意感知系统。借助全市 150 人的访评员队伍,2018 年以来该系统已发送回访短信 330 万余条、人工回访 37 万余次。

江南水乡、白墙黛瓦、小桥流水,这是 2500 余年建城史留给浙江绍兴的印迹。2018 年以来,一场旨在破解民意感知难的“试验”,在这座“没有围墙的博物馆”次第展开。

通过启用智慧民意感知体系,绍兴公安对到公安机关办事、报案的群众开展全量满意度访评,依托大数据精准研判逐一整改。

根据这场“试验”的阶段性报表,截至目前,绍兴公安已累计整改队伍问题 2.6 万余件,分析预测队伍风险隐患 6700 多个,群众对公安工作的满意度不断提升。

诸暨人老杨 2019 年 9 月驾驶电动车外出途中被一辆小轿车碰撞,交警经过现场勘查认定对方全责,但老杨收到访评短信却回复“不满意”。“对方一次也没来医院看望,不讲一点人情道理。”老杨在随后的电话回访中怨气不小,“还有交警,出个认定书后就完成任务了”。

接到绍兴市公安局流转过来的“不满意”工单后,诸暨交警开发区中队相关负责人积极与老杨联系沟通,主动协调促成双方达成赔偿协议。在绍兴市公安局的二次回访中,老杨做出了“满意”的答复。

实时分析研判,逐一落地整改,定期问责问效。据统计,2020 年以来,绍兴市刑事治安警情、全口径交通事故死亡人数分别同比下降 31.1%、28.46%;全市公安机关行

“您好,这里是绍兴市公安局民意感知中心,我是 4 号访评员。”高小英戴着耳麦,坐在工位上时刻紧盯系统推送的“不满意”信息,逐一去电把脉百姓心头的“疙瘩”从何而来。一天下来,100 多个电话是常态。浙江绍兴市公安局大楼内,10 位像高小英这样的访评员,通过一路路电话打捞市民群体中那些“沉没的声音”。针对民意感知灵敏度不足、民意监督实效性不强等问题,当地公安机关创新发展新时代“枫桥经验”,主动将公安工作的评判权、监督权交还给群众。

政败诉案件断崖式下降 85.71%。

“警服”与“民心”亟待打通“最后一厘米”

当前,我国社会主要矛盾发生历史性变化,公安机关面临的挑战也发生全方位改变,犯罪形态发生新变化、人民群众有了新期待。公安队伍在体制机制、能力素质、警务理念等方面尚存短板,构建现代警务模式正当其时。

我国各地经济社会发展水平存在差异,城市化进程加快、人口大范围流动更增加了提升警民双向熟悉率的难度,传统的人户走访面临新挑战。“跨进公安门槛,先过群众工作这一关。”诸暨市枫桥派出所所长杨叶峰说,枫桥所辖区实有人口 8 万,如何走进百姓心坎始终是个重要课题。

本报记者在采访中了解到,和派出所、交警等窗口单位相比,督察、法制等公安内设部门更缺乏直面群众的机会。

多位基层民警认为,现实生活中老百姓缺少便捷的警务反馈通道,有些话看到警服开不了口。“很多时候可能就差最后那么一点点。”兰亭派出所所长章礼彬说,“不满意”归根结底是民警工作没做好,程序到位但方法不够“艺术”,就怕事情解决了老百姓心中还有怨气。

柯桥区公安分局局长傅纪明注意到,面对近在咫尺的改革,少数民警“不愿改、不想改、安于现状的心态还一定程度上存在”。一位法制大队民警坦言,现有对民警执法过程的回访主要依靠评审案卷,其实并不利于发现根源性问题,不利于提高办案质量。

对症下药,一张由市、县、所队三级民意感知中心构成的智慧民意感知网络缓缓织就。

事实上,绍兴公安智慧民意感知体系发轫于“最多跑一次”改革中公安窗口办事服务测评。2019 年初,履新不久的绍兴市公安局局长俞流江经过调研决定将这一做法从服务窗口向执法办案领域延伸拓展。

“老百姓满意不满意是检验工作的重要标准,民意感知就是将公安工作的评判权交给群众。”俞流江说,全面发现、掌握群众的“不满意”,才能更好地做到对群众报警求助的事情“零懈怠”、对群众深恶痛绝的事情“零容忍”、对群众需要服务的事情“零距离”。

锁定每件“不满意” 预警队伍“微风险”

据一位参与这项改革方案设计的资深民警分析,公安机关履职过程中,监督渠道和手段很多,人大、政协、检法、媒体及公安内部都会监督,但群众的监督是最全面、最广泛、最有效的。这其中,到公安机关办事、报过案的当事人、受害人对公安工作的好坏,感受最深、评价最真。

“构建民意感知体系,就是要用一双科技的眼睛盯牢每一个民警、辅警。”这是记者在绍兴采访期间听到最多的一句话。这双科技之眼洞察民意,倒逼民警热情高效服务、文明规范执法,一旦出现问题平台马上预警,基层所队第一时间落地整改。

良药苦口。“从不耐烦,到现在学会控制情绪。”嵊州一位基层民警坦言,民意感知如同一把悬在头顶的利剑,时刻提醒自己自觉尊重民意。

通过将民意感知与主动督察融合,使群众评价与追究问责对应关联,2019 年以来,绍兴公安机关累计下发整改建议书 71 份,追究执法过错责任 903 人次,采取岗位调整

等组织措施 23 人次。

“民意感知搭建了一条大数据感知群众满意度的道路,也成为破解公安工作难题、倒逼警务改革的出路。”绍兴市公安局政治部主任朱永潮表示,针对发现的廉政、作风问题,已对排查梳理出的 146 名人员实行“三色预警”和动态跟踪管理。

刺眼的“不满意”是最直接的民意。目前,绍兴所有公安窗口办事服务和 110 接处警、刑事现场勘查等执法活动以及涉警投诉举报均被纳入感知范围。

“对于回复‘不满意’的办件,访评员会进行标签化分析、大数据研判,精准锁定涉及的单位、人员、原因。”金晓玉说,机制运行以来,共流转整改“不满意”“跑多次”办件 1 万余件。

值得一提的是,党建统领成为绍兴公安机关柔性破解行政管理“痼疾”的关键一招。来自诸暨市公安局警务督察大队的俞佳佳是该局民意感知中心的负责人,编制还在原部门,但组织关系已迁入中心所在党小组。“可不是换个地方坐坐而已。”俞佳佳说,中心借助党组织实现实体化运行,评奖评优、个人考核全由中心说了算。

“不加编制,不增机构,体制不变机制变。”在这场警务模式改革中,绍兴市公安局情指行一体化合成作战中心成立党总支,下设包括民意感知在内的 10 个板块对应成立党支部,由党总支统领党建、统管业务,将最优资源向中心集聚。

以人民为中心推进城市治理

以智慧民意感知体系为切入点,古城绍兴这场敢于“自曝家丑”的改革,推动公安机关着力锻造与现代警务相适应的过硬队伍,为新时期城市治理带来启示。

党的十九届五中全会开启了全面建设社会主义现代化国家的新征程。现阶段,科技赋能牵引城市治理由经验判断型向数据分析型转变、由被动处置型向主动发现型转变,“全周期管理”意识考验管理者能否心中有“数”精准研判,有效监督各级机构。

“我们只有主动融入国家治理体系和治理能力现代化、打造现代政府大格局,紧扣大数据、云计算、5G、人工智能这些时代脉搏,坚持‘整体、智治、高效、协同’的现代警务理念,运用智慧化系统平台,才能精准探析民意、精细落实民意、精致服务民意,有效实现治理体系和治理能力现代化。”俞流江说。

警务只有不断围着民意转,才能提升供需匹配度。“智慧民意感知体系建设是把以人民为中心贯穿于城市建设全过程和各方面的具体实践。”华东政法大学副校长张明军表示,这一探索在体现整体性治理理念的同时,有效打破了信息壁垒,通过主动化解“不满意”实现新的满意。

张明军表示,现代警务模式中的“现代”并非仅仅指向技术问题,更重要的是体现能够与现代社会发展相适应的能力。“只有具备这种能力,才能掌握、回应群众诉求,并提出整改措施,实现效率和质量的并重。”

尊重、倾听民意需要擦亮群众工作这个“老法宝”。诸暨市公安局局长谢琦表示,绍兴是“枫桥经验”的发源地,民意感知致力于常态化警民沟通,“群众不是你想依靠就依靠,功夫要在平时落实落地,敲开家门、打开心门,用脚步走透民意。”

“这是群众有效参与社会治理的制度化渠道。”长期从事基层矛盾纠纷调解的绍兴市人大代表张尚明说,民意感知体系堪称新时期的“网上民情日记”。

民意感知只是绍兴探索民意警务的第一步,这场关于改革的“试验”仍处于进行时。

中共绍兴市委党校“枫桥经验”研究中心副主任刘开君表示,民意感知体系可在主动防范风险领域大有作为,进而实现虚拟社会和现实社会的协同治理。

记者采访了解到,2020 年绍兴公安还将一套智慧预警功能嫁接到民意感知系统中,精细解析群众满意率,在提升智慧化程度上下功夫,促使警务不断从被动走向主动。

(新华社北京 12 月 7 日电)

在大城市买房的年轻人：

坐拥百万资产，却没钱聚餐



“好苦恼,26 岁就背上了百万房贷,每个月一万多块钱(月供)就这么没了。”一位在北京买房的小伙子如是说。

这句话里的关键信息:26 岁,拥有价值上百万的房子,每月工资上万。乍一看,这位小伙子仿佛深谙“凡尔赛文学”之道,在不经意间透露出自己的优越生活。但实际上,一线城市的年轻人身负百万房贷究竟是甜蜜的烦恼,还是被迫的压力?

“坐拥百万资产，但身上没有闲钱”

拿到这道题的唐先生脱口而出:“从来没有像现在这样盼着发工资,之前银行卡从来不带看的,想着反正也少不了我的。”

26 岁的唐先生在北京工作已有好几年,今年刚领证结婚。为了在北京买房,他向银行贷了 195 万元,每个月需还房贷 1 万多,占据工资的 60%。“我是和媳妇一起还贷,不然银行根本就不给我贷这么多,毕竟一个人的工资流水不够看,甚至两个人加起来都不够看。”

唐先生告诉记者,自己算得上是举家买房,身在湖北的父母借着他买房的由头,把公积金也提出来了。即使父母帮衬下,如今的生活也是紧巴巴。“谁找我聚餐我都没钱,真是没想过会过上这种日子……”

“更可怕的是,我们的房子还没装修好,如今还要租房住。房贷叠加房租,未来的几个月能活着就不错了。”唐先生表示,如果算上房租,工资的 60%都不够,基本达到了

80%,这样的情况可能还要持续半年。

和唐先生同样感到压力的还有坐标上海的孙哲(化名)。今年 31 岁的他于 2018 年 6 月在上海外环买了期房。“月供 2 万出头,扣除公积金,每月还款 1.5 万。”

孙哲表示,自己本来收入尚可,没有房贷的时候,基本消费自由。“买衣服很少看价格,西装基本四、五千元,皮鞋两千元的价格。”

如今,孙哲迎来消费降级,优衣库打折款成为心头好,衣服不穿到破洞不扔,皮鞋 500 元以内解决。“吃饭也从天天下馆子、叫外卖,变成自己做。”

开始利用信用卡记账计算月支出,每个月看看哪些地方还能节省一些,超市买酱油、醋也会比比价——这些成为孙哲的生活常态。“因为还想要孩子,没准还得考虑置换学区房,孩子就是‘吞金兽’,感觉必须努力工作,不涨薪真的顶不住。”孙哲说。

稀缺性,自然具有较高的投资价值 and 较强的保值能力,所以当时买房是很自然的决定。”

由于工资收入不需要用来还房贷,贷款方式又是等额本息,每月还款金额固定。随着房租逐年上升,大概从第三年开始,李先生在还完房贷后房租还有点结余。“心里会有小满足感,毕竟每个月都有一笔额外收入。”李先生说。

2019 年底,在家庭的支持下,加上自己的积蓄,李先生提前还清了房贷。

同样无压力的还有坐标深圳的王晓枫(化名),她表示自己在 2017 年月薪才 1 万元出头的时候,就被爸妈催着买了房。

“如今已经没有太大压力,但当时买房的时候并不是。由于是单身,公积金也不够高,不能做公积金贷款,全走商贷,月供 1 万 2,真的很难。”王晓枫表示,自己是深圳“码农”,那段时间一直在深圳南山找各

种所谓的“笋盘”,跟中介、业主签完合同的那天晚上,彻夜未眠,开始做计划。

“因为按照月薪根本不够生活,我决定在房产证到手,贷款办妥以后,房子立马挂中介出租。”王晓枫算了算,租金大概 6500

“外地人有得选，北京人没得选”

很多人可能以为拥有北上广深户籍的本地人可以“躺赢”,却没料到,在答题过程中,也有北京土生土长的小伙伴撸了一把辛酸泪。

今年刚满 30 岁的季霖(化名)表示,公司同事总觉得作为北京人的他不需要操心房子,经济上一定很宽裕。“这简直是天大的误会,北京人又不是个个有钱,外地人还能选择回乡置业,我没得选,就算贵也只能扛着。”

由于家里的经济情况并不算好,父母无

法帮季霖凑齐首付,最终他选择了在北京六环买房。“事实证明完全是决策失误,买在这里既不想自住,又很难出租,简直鸡肋。”季霖表示,疫情期间,周围的房价更是下跌不少,自己萌生了把房子卖掉的念头,但在网上挂了很久也没有成交。

“百万房贷听起来很吓人,而我没有这种感觉。”仲小姐则表示,作为北京人确实没啥压力。毕业两三年的时候,仲小姐就在父母的帮助下买了第一套房。

“房子在五环外,贷款只有 40 万,而且

元/月,而自己合租房的花销 2000 元/月不到,这样还能给自己剩下些生活费。

“我感觉这是爸妈为了让我上进故意设下的圈套。”王晓枫说,自己为了改善现状决定跳槽,目标是月薪翻倍,公积金要更高。

是公积金贷款,利率低,只有 3.25%。”自己还 1800 元不到的月供,仲小姐认为这即使对刚毕业的职场新人来说负担也不算大,“毕竟没有房租这块,已经少了很多负担。”

婚后,仲小姐又在 2016 年买了第二套房子。“目前二套房出租的租金就可以覆盖月供,已经还了一半房贷。”不过,她同时表示,买了二套房后,换车、较高的旅游计划就变得慎重考虑了。“整体没有太大压力和影响生活,所以身负百万房贷的感觉还好,无需过分渲染夸大。”(据新华网)