

随着深入贯彻中央八项规定精神学习教育不断走深走实,各地各单位坚持开门教育,自觉接受群众监督评判,焦点直指系统内干部作风建设。日前,荣昌区公安局率先在全市公安系统试行“扫码评警”服务,主动亮出评价公安服务的二维码,民警服务态度好不好,办事速度快不快,结果满不满意——

请群众给民警服务“打分”

■ 新重庆-重庆日报记者 周松

“警官,我身份证丢了,想补办个身份证,不知道需要什么材料?”6月20日上午11时许,市民王女士来到荣昌城区的昌元派出所补办身份证。

“你好,有指纹记录的话不需要再提交任何材料噢,我们现场就能为你补办。”得知王女士的来意后,派出所窗口民警贴心提醒她,然后马上为她办理了相关业务。

办理完补办证件的业务后,王女士正要起身离开,这时民警连忙叫住她,“不好意思,还要麻烦您扫码为我的服务打个分。”说着用手指了指桌面上立着的一张醒目的二维码,“您扫码后能看到一个小程序,可以马上评价,也可以回家后再评价……”

让办事群众扫码评价服务质量,近期这股“风潮”正在荣昌公安系统展开。

围绕党中央决策部署和市委有关要求,今年5月,荣昌区公安局建成民意评价回访中心,上线自主研发的“扫码评警”小程序,让群众在接受民警服务后,对服务的态度、效率、规范、结果等作出评价,积极转变作风,与民意零距离直通,对警务工作实现更有效监督。实施一个多月来,这项创新举措产生了哪些变化?

服务群众

公安政务窗口更有温度更具实效

“感谢你们哟,为我娃儿的事情费心了。”

“哪里,是我们工作没做到位,让你多跑了几趟。”

6月19日,市民李女士从昌元派出所户籍民警刘警官手中接过一本崭新的户口簿。她连忙向刘警官表示感谢,没想到刘警官却向她表达了歉意。

原来,李女士有个儿子小钟(化名),原本是随继父姓。今年5月,李女士来到该派出所为孩子办理改名手续,没想到遇到了困难。

当时窗口十分忙碌,面对李女士的诉求,刘警官只是简单告知她“材料不全”“不符合规定”等原则性的话,没详细告诉她究竟需要准备哪些材料、该如何解决。

“我当时觉得这位警官态度不好、推诿搪塞我,于是在扫码评价那里勾选了‘不满意’‘态度差’‘推诿扯皮’等选项。”李女士回忆说。本以为这事办不成了,没想到几天后竟然接到了刘警官的道歉电话。

“未成年人更改姓名,需要提供监护人的身份证、户口本、关系证明等,以及与更改姓名关系人的证明。”电话里,刘警官向她诚恳道歉,解释了相关政策法规,指导她补充完善了小钟的出生证等相关材料。随后积极联系上级户籍部门,寻求政策支持和解决方案,最终为小钟完成了更名工作。

“真是天壤之别!”李女士高兴地说,这次感觉刘警官像自家人一样,跑前跑后帮我沟通、想办法,“办理完后,我又扫码给刘警官点了个大大的‘满意’。”

“这件事也给了我教训和启示。”之后,刘警官不再用“材料不全”等这样笼统的话回应办事群众的询问,主动提升自己的业务水平,遇到复杂问题主动查阅相关规定,积极向上级部门请示,尽最大努力服务群众。

“作风纪律松散、执法态度生硬、对待群众诉求

推诿,这是我们基层警务人员在服务群众时会发生的问题。”荣昌区公安局政委李兴红告诉记者,110接处警和派出所车管所等服务窗口,是公安机关接触群众的最前沿,也是感知社情民意、服务群众的“神经末梢”,更是衡量民意警务建设成效的关键。因此,畅通群众对接处警和窗口业务的投诉和建议渠道尤为重要。

之前,公安机关对基层警务人员执法规范、服务态度、工作效率的意见建议收集,主要依靠电话、信访等方式,存在流程繁琐、反馈周期长等问题。“许多群众担心反映了也没效果,选择‘沉默’或私下抱怨。”

今年5月,荣昌区公安局推出了自主研发的“扫码评警”小程序,在每一个公安服务窗口摆放上了显眼的二维码,在手机警务平台为每位民警辅警生成了专属二维码,要求警务人员在完成接处警和窗口服务后,主动邀请群众为自己的警务工作“打分”。

“群众的扫码评价,直接反馈到区局的民意评价回访中心,确保‘原汁原味’。”区公安局情指中心主任、民意评价回访中心办公室主任任禄明说,区公安局定期向各个派出所、窗口单位通报评价情况,将“不满意”的反馈意见,点对点发送给基层单位的主要负责人,督促其核实整改,解决群众反映的问题。

任禄明介绍,“扫码评警”运行一个多月,民警现场执法类投诉同比下降了10.6%。数据表明,基层一线民警的工作作风正在发生改变。

解决难题

主动协调多部门根治城市“顽疾”

“最近楼下噪音小多了,终于能安静睡觉了。”家住昌州街道夏布小镇某小区的李先生最近心情好了不少。李先生家住7楼,楼下有一个夜市,以前一到晚上,喊声、音乐声此起彼伏,有时甚至要热闹到后半夜。

“声音不大我也忍了,但有时候声音实在太大了,每次被吵得实在睡不着。”李先生只能拨打电话

报警。昌州派出所随后派民警前来,对商铺和顾客进行劝阻和口头警告。可好景不长,几天后吵闹声又会在夜里出现。

“你们不能再想办法吗?”报警次数多了,李先生也很生气,在“扫码评警”上点击了“不满意”。很快,李先生的“不满意”,从区公安局民意评价回访中心流转到了昌州派出所教导员罗洋手中。

罗洋敏锐地意识到,该小区夜市噪音扰民的“顽疾”不解决,处警的民警很可能再次收到李先生“不满意”评价。更揪心的是,群众的急难愁盼问题悬而未决。罗洋主动联系李先生:“李先生您好,方便的话,我去您家感受一下楼下的噪音?”李先生迟疑片刻,“你来嘛,感受一下。”

就这样,罗洋来到李先生家中。夜幕下,肆意的尖叫声、外放音响喇叭声此起彼伏,深夜还能听见低频噪音,严重影响正常休息,这种“感同身受”让罗洋更坚定了解决问题的决心。

随后,罗洋严肃约谈了商铺负责人,明确指出现问题的严重性和法律责任。同时在区公安局支持下,派出所积极协调社区、市场监管、环保、物业等多方力量,共同商讨对夜市噪音长效管理的措施,并持续跟进整改效果。

最终,楼下商家达成一致:晚上9点后不允许将音响等设备摆在人行道上,店内要控制音量,严格禁止露天卡拉OK。在派出所积极奔走、多方力量联动治理下,整个夜市的噪音问题得到有效的治理,周边小区居民重获夜晚的安宁。

“以前民警来了就走,感觉走了个过场。这次罗警官亲自到我家来听噪音,态度大不一样!”李先生感慨,“当他邀请我评价处警服务时,我毫不犹豫点了‘满意!’”

“噪音扰民、车辆乱停乱放、特定时段诈骗等警情,这些治理痛点具有反复、高频、区域性等特点。”区公安局情指中心副主任、民意评价回访中心办公室副主任文源介绍,通过对评价数据的实时汇聚和分析研判,警方可安排一线警力动态调整巡逻路线,对热点区域、高发时段等进行重点巡逻防控。

他介绍,针对城市噪音等“顽疾”,公安机关联动多部门开展联合执法和集中整治行动,动员治理力量建立管理的长效机制。据统计,全区噪音整治率已达70%以上,近半月以来,相关区域的噪音投诉警情明显下降。

改进作风

促使民警担当有为,主动提升群众工作能力

荣昌观胜镇银河村李先生和喻女士两家曾



六月二十日,荣昌区昌元派出所,市民在扫码对民警的服务进行评价。首席记者 龙帆 摄视觉重庆



六月二十日,荣昌区公安局民意评价回访中心,警务人员正在收集意见,及时反馈给基层单位。首席记者 龙帆 摄视觉重庆

因一起纠纷积怨,最近在民警的调解下终于“化干戈为玉帛”。

李先生告诉记者,一直以来,两家的宅基地边界划分得不太清楚,双方因土地使用、污水处理等多次发生矛盾并报警。派出所民警到场后,认为这是民事纠纷,进行简单劝导。见两家互不相让,于是建议双方通过诉讼等法律途径解决。

“我就感觉民警不管事。”在一次“扫码评警”后,李先生将自己的感受写了上去。

当两家再次因琐事爆发激烈冲突报警时,观胜镇派出所所长何新意识到,再像以前那样简单引导走诉讼程序,无法获得群众满意,这两家的矛盾还很有可能升级。

何新为此找了经验丰富的老社区民警请教,“老公安告诉我,要抓住矛盾纠纷的根源。根源不解决,纠纷就会一直存在。”于是,何新带着民警一起,多次走访李、喻两家,耐心倾听双方积压多年的不满和诉求,深入了解矛盾的根源和核心争议点。

何新逐渐认识到,调解群众的矛盾,一定要学习做群众工作的方法。他发现,在农村地区,当地村委会、乡贤等在村民中很有威望,于是他积极发挥“带头人”作用,协调当地综治办、司法所、村委会等力量,并邀请有威望的乡贤参与,组成联合调解组。

经过前后十余次耐心细致的疏导、释法明理和实地勘验,两人在互谅互让的基础上最终达成了和解协议,划清了宅基地边界,解决了排水问题。

“没想到闹了这么多年,这次何警官真给解决了!”当事人李先生感慨道。

“通过这件事,我对做好农村公安工作也深有体会。”何新说,农民之间的矛盾往往存在较长时间,牵扯面较大,很难定义谁对谁错。如果只是“和稀泥”无法真正化解矛盾,还是要勇于担当、善于思考,找准工作的路径和方法。

“通过‘扫码评警’,促使民警转变工作作风,更加积极主动地分析存在的问题,当好‘矛盾终结者’。”任禄明介绍,通过“评价压力”促进民警自我转变、自我提高,主动增强服务意识,这是区公安局党委所希望看到的。

“我们将持续完善并评估‘扫码评警’效果。”李兴红告诉记者,荣昌区公安局将深入挖掘评价数据的作用,指导优化警力部署、改进业务流程、精准化培训等工作,并通过加大宣传力度,提高群众知晓率、使用率,鼓励更多群众参与评价监督。

另外,区公安局还将通过各种方式向作出“不满意”评价的群众反馈整改成效,对评价者抽样进行满意度回访。“通过抽样等方式,确保评价者的‘打分’真实有效,杜绝‘人情分’‘面子分’。”李兴红表示。

跟着档案看重庆

随着荣昌卤鹅的爆火,荣昌这座位于渝西腹地的古城迎来“泼天流量”。然而,荣昌的魅力远不止于美食。在卤香蒸腾的荣昌近郊,安陶小镇的窑火早已淬炼了千年。

安陶小镇位于荣昌安富街道,这里孕育了享有“红如枣、薄如纸、声如磬、亮如镜”美誉的荣昌陶。作为“中国三大陶都”之一,荣昌陶不仅承载着厚重的巴渝文化,更是西南地区陶瓷艺术的一张璀璨名片。

荣昌陶的历史最早可追溯至2000年前的汉代。荣昌陶博物馆珍藏的汉代陶灯与陶俑,诉说着早期较为成熟的制陶技艺。唐宋时期,依托贯通川渝的古驿道,荣昌崛起为区域制陶中心,规模化生产已见雏形。元明时期,以日用器皿为主,风格简洁,兼具粗

安陶小镇:千年窑火淬炼出精美荣昌陶

精之作。清代“湖广填四川”后,移民以制陶为业,荣昌陶迎来鼎盛。至清后期,批量生产细陶,刻花与色釉装饰也普遍应用,呈现出规模大、品种多、市场繁荣的景象。

1949年后,荣昌陶开启创新之路,生产的工艺美术品,畅销国内外。20世纪末至21世纪初,荣昌陶经历短暂低谷,通过开发彩陶、皮陶等产品,逐渐焕发生机。2011年,荣昌陶器制作技艺被列入国家级非物质文化遗产扩展项目名录;2014年,“荣昌陶器”获得国家地理标志证明商标;2018年,入选国家第一批传统工艺振兴目录;2020年,荣昌被授予“中国西部陶瓷之都”称号。

荣昌陶的独特魅力在于其材质与技艺的完美结合。1934年,荣昌陶业试验场设立,致力于新品种研发试制。1937年,荣香中学附设陶业职业补习学校,系统传授制陶

技艺。

中华人民共和国成立后,荣昌陶以日用陶为主,泡菜坛成为其标志性产品。1956年,29户私营陶器厂实行公私合营,组建地方国营安富陶器厂,培养技术骨干,加大研发投入,释放生产潜能,通过校企合作,注入新活力。1956年,西南美术专科学校(现四川美术学院)开设陶器美术设计专业,开创“学校、社会、工厂”三结合的教学模式,实现了教学相长。

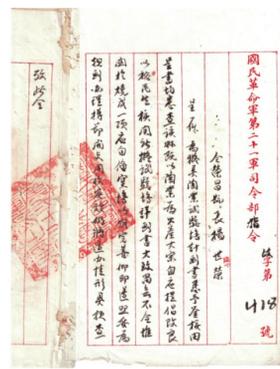
如今,荣昌拥有218名陶器非遗传承人(其中国家级3人,市级10人)和240位陶瓷类工艺美术师(含市级大师26人)。他们不仅守护着古法,更积极拥抱创新,拓展陶艺边界,让荣昌陶焕发新彩。

荣昌以“工业陶+手工陶”双轮驱动特色产业。工业陶领域聚集企业33家,年产值达35亿元,服务全国知名酒企包装市

场。手工陶依托145家工作室,形成“前店后厂”特色生态,年产值约7000万元,产品涵盖传统泡菜坛、茶具及咖啡杯、茶宠等文创精品。

安陶小镇作为文旅融合典范,2013年启动建设,2017年建成,获评国家AAAA级景区。其标志性景观——巨型“泡菜坛”造型大门,灵感源自川渝生活日常,展现了荣昌陶与民众生活的深厚渊源。漫步小镇,游客既可徜徉在陶宝古街与千年古驿道之间,探访60余家各具特色的陶艺工作室,沉浸式体验从选泥、揉泥、拉坯到烧制的陶艺全流程;又可参观荣昌陶博物馆,观赏馆藏的4000余件汉代以来陶器珍品,感受千年陶艺的文化传承。

千年窑火淬炼,非遗技艺生辉。荣昌陶的千年脉动,深藏于泛黄的档案与窑藏的瑰



国民革命军第二十一军司令部给荣昌县长杨世荣关于报送陶业试验场计划书的指令(荣昌区档案馆馆藏)

宝之中。这份承载巴渝精魂的“泥精”艺术,从未停止生长的脚步。

通讯员 王念芝 记者 周松 编写 (荣昌区档案馆提供支持)