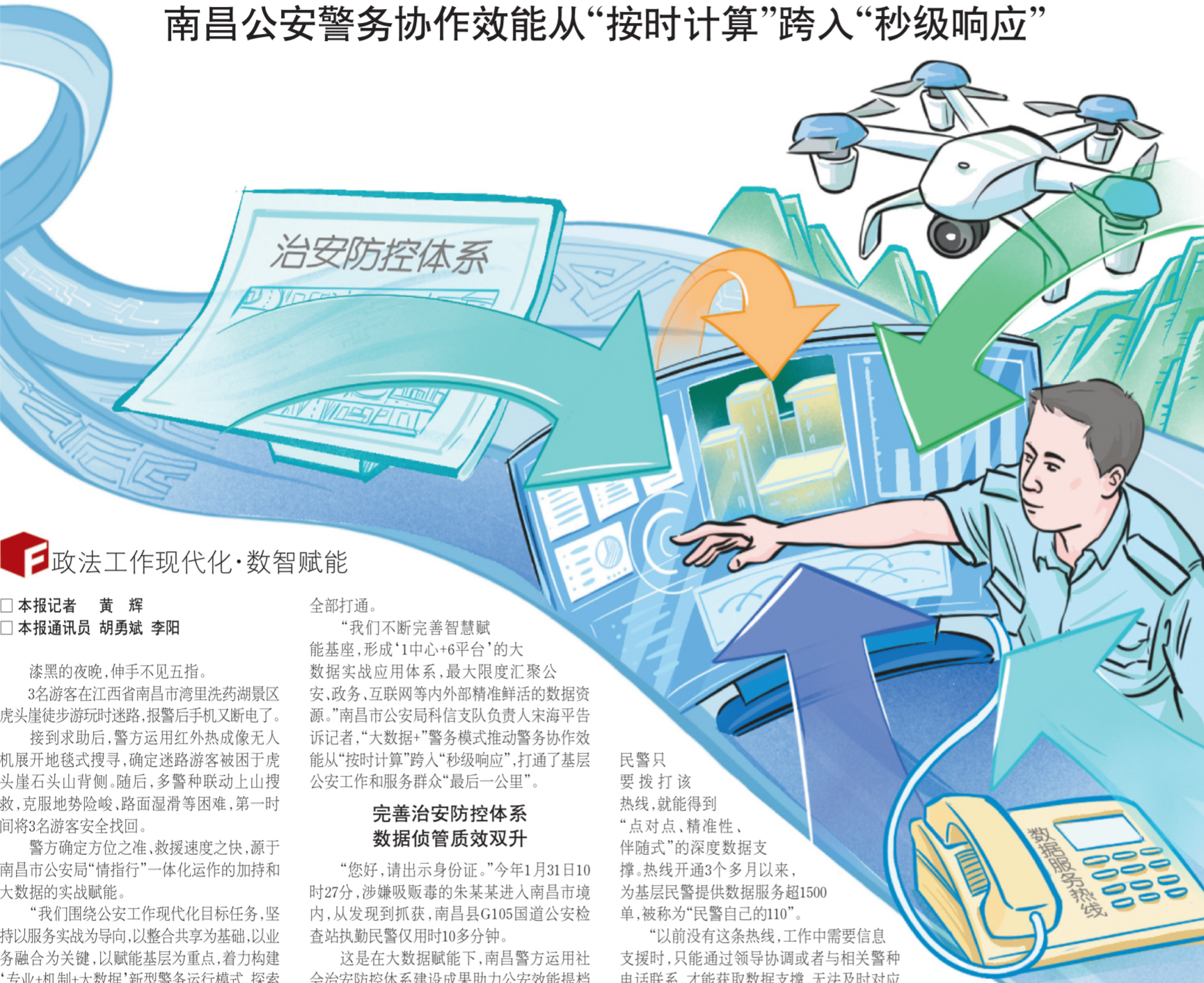


警务科技支撑,让办案民警更“眼明手快”

南昌公安警务协作效能从“按时计算”跨入“秒级响应”



政法工作现代化·数智赋能

□本报记者 黄辉
□本报通讯员 胡勇斌 李阳

漆黑的夜晚,伸手不见五指。3名游客在江西省南昌市湾里洗药湖景区虎头崖徒步游玩时迷路,报警后手机又断电了。接到求助后,警方运用红外热成像无人机展开地毯式搜寻,确定迷路游客被困于虎头崖石头山背侧。随后,多警种联动上山搜救,克服地势险峻、路面湿滑等困难,第一时间将3名游客安全找回。

警方确定方位之准、救援速度之快,源于南昌市公安局“情指行”一体化运作的加持和大数据的实战赋能。

“我们围绕公安工作现代化目标任务,坚持以服务实战为导向,以整合共享为基础,以业务融合为关键,以赋能基层为重点,着力构建‘专业+机制+大数据’新型警务运行模式,探索出一套覆盖面广、集成度高、融合度深、具有地域特色的智慧公安建设之路,加快形成和提升南昌新质公安战斗力。”南昌市公安局常务副局长吴志强接受《法治日报》记者采访时说。

数据中心迭代升级 小案快破现案快办

2023年11月13日,南昌市青山湖区罗家镇群众报警称,其女儿失联多日,可能离家出走。南昌市公安局青山湖分局指挥中心立即开展综合研判,并调度多警种通力协作。很快,警方发现,失联少女曾乘坐网约车前往安徽滁州。经协调安徽警方组织查找,在滁州一家宾馆内找到该女子。

近年来,围绕实战化、扁平化、合成化,南昌市公安局深化“情指行”一体化警务运行机制改革,以警情响应一张图、巡防联控一张网、指挥调度一平台、信息数据一共享、采集应用一终端、预测预警一模型、固移指挥一系统的“七个一”为内核,打造“纵向贯通一体化、横向融通合成化”的指挥体系。仅去年以来,南昌公安就依托“情指行”一体化改革,协助破获刑事案件4200多起,抓获网逃650多人,帮助找回走失老人、小孩1300多人。

今年2月,南昌市公安局经开区分局大数据实战赋能中心挂牌成立。该中心在“情指行”一体化改革的基础上,集合各警种信息和技战术资源,构建响应迅速、研判高效、协同紧密、处置精准的警务运行模式,为基层民警开展打防管控工作提供精准的数据信息支撑。

“以往接到人员走失、群众遇险等警情,在一定程度上都会遇到定位难、寻找难、救助难等问题,现在有了大数据赋能,民警执法执勤‘如虎添翼’。”南昌经开区党工委委员、公安分局局长谢浩介绍,大数据实战赋能中心在请求服务、响应支援、信息支撑、随案指导等方面与一线民警高效联动,实现办案民警吹哨,实战中心响应的“保姆式”服务支撑。

强大的警务科技支撑,让基层单位和办案民警更加“眼明手快”,小案快破、现案快办成为现实。据统计,借助大数据实战赋能中心,南昌经开区警方110警情平均处置时间缩短20%,24小时内侦破案件比例均超40%。

据了解,南昌市公安局把大数据作为推动公安工作创新发展大引擎、培育战斗力生成新的增长点,组建大数据实战赋能中心,实行专班化运作、实体化运行,7×24小时不间断,不掉线向全市民警提供服务,打造集成高效的数据资源高地和智能精准的数据赋能“大脑”。

如今,南昌市已建成完成12个属地公安局实战赋能中心,各基层派出所同步设置综合研判岗,警种间协同作战,纵向支援渠道

全部打通。

“我们不断完善智慧赋能底座,形成‘1中心+6平台’的大数据实战应用体系,最大限度汇聚公安、政务、互联网等内外部鲜活的数据资源。”南昌市公安局科信支队负责人宋海平告诉记者,“大数据+”警务模式推动警务协作效能从“按时计算”跨入“秒级响应”,打通了基层公安工作和服务群众“最后一公里”。

完善治安防控体系 数据赋能质效双升

“您好,请出示身份证。”今年1月31日10时27分,涉嫌吸毒的朱某某进入南昌市内,从发现到抓获,南昌县G105国道公安检查站执勤民警仅用时10多分钟。

这是在大数据赋能下,南昌警方运用社会治安防控体系建设成果助力公安效能提档升级的生动案例。

“我们充分利用新技术,在全省率先打造了集预警推送、智能研判分析、业务查询、行业监管、信息采集于一体的社会治安防控中心,为各级实战部门提供了强大的智力支撑。”南昌市公安局治安支队三大队大队长陈玉琛说。

据了解,南昌市公安局以南昌主城区为中心,构筑由内至外四道防控识别圈,布建城中心公安检查站,按照“1.3.5分钟”快速响应机制要求,将中心城区划分为22个快反处置圈,设立22个智慧街面警务站,实行24小时勤务模式,形成了“智慧识别、圈层预警、支点查控、全域防控”的治安防控、网上追逃工作体系。

“我家孩子刚才被狗咬伤了,能帮我找找是哪家的狗吗?”近日,南昌市公安局高新分局民警接到市民陈某的求助后,立即通过“高新小警”小程序,同步整合数据资源,很快就找到了事发地点,并对咬人犬只的活动区域进行精准定位,按图索骥找到了犬只主人。

根据民警提示,记者打开“高新小警”小程序,点击走访录入,程序便开始自动进行实时定位,还可通过语音输入快速录入信息。

“高新小警”小程序拥有数据搭建简便快捷、信息检索快速准确等特点,走访中收集到的矛盾纠纷及安全隐患,小程序后台可以一览无遗,民警可以利用小程序精准挖掘各类线索,用‘数据多跑路’换‘群众少跑腿’。南昌市公安局高新分局麻丘派出所民警王剑说。

数据显示,“高新小警”小程序上线以来,全警录入走访数据73万余条,自主摸排矛盾纠纷2313余,化解率达99%,收集违法犯罪嫌疑人23条,破获各类案件42起,抓获网逃人员2名。

南昌市东湖区有大量老旧建筑,4000多家“九小场所”散布在城区。针对“九小场所”数量多、管理权限分散、容易引发安全事故等问题,东湖公安分局创新开发“九小场所”安全监管“久安智管”应用,对“九小场所”地址、面积、经营范围等信息做到应录尽录,实现查、交、改、督,结全流程闭环管理。截至目前,该平台共排查整改消防安全隐患1.8万余处。

无论是“高新小警”还是“久安智管”,这些新开发的智慧警务应用小程序,只是南昌公安运用“大数据+”警务模式服务群众的一个缩影。

近年来,南昌市公安局以大数据平台为基础,聚焦中心工作、专项行动、服务民生等各类场景,持续加大对各类小应用、小模型的研发力度,不断推动民警“一机在手”管社区、处警情,办案子,大幅提高了警务效率。

开设数据服务热线 破除壁垒方便民警

在南昌公安,有一条数据服务热线,基层

民警只要拨打该热线,就能得到“点对点、精准性、伴随式”的深度数据支撑。热线开通3个多月以来,为基层民警提供数据服务超1500单,被称为“民警自己的110”。

“以前没有这条热线,工作中需要信息支援时,只能通过领导协调或者与相关警种电话联系,才能获取数据支撑,无法及时对警情和案件处置。”南昌市公安局东湖分局大院派出所副所长毛长辉说,“现在有了这条热线,基层民警可以从繁琐的审批手续中‘彻底解脱’,省心又省力。”

为切实解决基层警务工作中警种协作“不同步”、部门保障“不得劲”、数据支撑“不解渴”等问题,南昌市公安局开设数据服务热线,专职负责数据情报、线索挖掘、类案研判,实现领导靠前指挥、警种按需支撑,资源共享,手段直通一线,推动公安工作由“自上而下提要求”向“自下而上提需求、自上而下作支撑”转变。

“大数据要成为支撑基层实战的利器,就必须破除警种部门壁垒,随时随地为基层民警提供扁平化、精细化、伴随化数据支撑服务,这才是建设大数据赋能实战中心的要求。”宋海平说。

与此同时,南昌公安依托“警务微信”小程序,建立警务微信协同机制,开通“大数据赋能中心”警务微信,向所有民警开放添加好友权限,有需求的民警均可添加好友,经身份验证后,即可将请求事项通过警务微信发送,赋能中心即时启动响应流转,研判支撑、警种协同,结果反馈的“流水线作业”,让基层一线民警更具直接感受到“身后有靠山、随时有支援,不是一个人在战斗”。

记者在采访中了解到,南昌公安“大数据+”警务模式在赋能基层治理,服务民警执法的同时,还聚焦法治公安建设,进一步深化公安机关执法规范化建设,构建智慧执法监督预警、督促整改等功能,通过该系统,全环节、全要素管控,推动构建“大监督”工作格局。

“该系统中的执法办案积分管理平台不仅智能,还很人性化,在我们单位试点应用以来,全局执法问题自动预警数同比下降18.56%,连续两年在全省执法质量考评中获评优秀单位。”南昌市公安局法制大队大队长谢华新对此深有体会。

南昌市公安局执法办案积分管理平台主要通过办案数量、质量、效率三个维度量化民警办案质效,对办案的全过程,全要素进行动态管控,管理权限分散,容易引发安全事故等问题,东湖公安分局创新开发“九小场所”安全监管“久安智管”应用,对“九小场所”地址、面积、经营范围等信息做到应录尽录,实现查、交、改、督,结全流程闭环管理。截至目前,该平台共排查整改消防安全隐患1.8万余处。

无论是“高新小警”还是“久安智管”,这些新开发的智慧警务应用小程序,只是南昌公安运用“大数据+”警务模式服务群众的一个缩影。

近年来,南昌市公安局以大数据平台为基础,聚焦中心工作、专项行动、服务民生等各类场景,持续加大对各类小应用、小模型的研发力度,不断推动民警“一机在手”管社区、处警情,办案子,大幅提高了警务效率。

对法治江西建设的新要求,南昌市公安局还研发推出“全警情案件全流程智能监管系统”应用,具备执法监督管理,风险预警,督促整改等功能,通过该系统,全环节、全要素管控,推动构建“大监督”工作格局。

主动发现,精准提示执法问题,实现执法流程可

追踪,执法信息可查询,执法风险可预警,执法监督全覆盖。

该系统运行以来,有效降低了南昌市公安局机关执法办案程序错误的发生率,问题整改率达98%以上。

服务事项一网通办 最大限度便民惠企

2023年2月,南昌上线全省“最长绿波带”,北起赣江中道的岭口路,南至赣江南大道的北龙蟠街,总长10.6公里,途经23个路口。

近年来,南昌市公安局交管局逐步搭建“1个智慧大脑+N个应用平台”,着力提升“智慧信号、智慧管理、智慧安保、智慧出行、智慧停车、智慧服务”六大功能,建成绿波道路165条,通过AI技术自动生成配时方案,建立交通信号“三级联动”机制,实现流量动态预警、交通信号智慧调控,道路通行能力明显提升。

高德地图主要城市交通分析报告显示,南昌交通健康指数连年位居全国省会城市前五。南昌也成为全国首个取消限号后更畅通的城市,“车辆不限号、交通不拥堵”成为南昌的一张闪亮名片。

“没想到,现在办理货车通行证只要掏出手机,在‘交管12123’App上申请通行证码就可以,家门都不出,真是太方便了。”某企业货车司机李先生高兴地说。

2023年,南昌市公安局交管局在全国率先试点货车通行证网上申请,办理时长从原来平均24小时缩短至不足5分钟,月均办件量超过4万张。

就近办、随时办、自助办……近年来,南昌市公安局坚持以大数据赋能公安政务服务改革,做到民生诉求全天候响应;借助市政府智慧小区和自助政务服务区建设“东风”,合理调整,科学设置自助机,服务岗亭,社区警务室等服务站点,围绕户政、车驾管、出入境、治安等公安政务服务高频领域,不断创新“快速办”“便捷办”“掌上办”“一网通办”等服务模式,最大限度便民惠企;创新推出全省首台集户政、治安、出入境、交管业务的“四合一”融警务智慧一体机,打造了24小时综合自助服务窗口。

同时,依托南昌市政府服务网、“赣服通”等平台,打造“不见面审批”模式,网上可办率、全程网办率均达100%,157项全程网办“一次不跑”,行政权力下放13.6%,承诺办结时限平均压缩60%,即办件比例达62.9%,实现公安服务事项网上能办都办,切实让老百姓感受到实实在在的便利。

漫画/高岳

□本报记者 陈磊

家中孩子无法管理(存在抽烟喝酒、弄学、离家出走等问题),让相关单位收容管教。

这是内蒙古自治区“包头12345”近日集中晒出的一批市民不合理不合规诉求中的一例。12345的回复是:“十分理解这位家长的心情,但是弃养不符合法律规定,该诉求不在热线受理范围。”

《法治日报》记者近日梳理公开信息发现,今年以来,多地集中晒出12345政务服务便民热线(以下简称12345热线)接到的市民不合理不合规诉求。

受访专家认为,政务热线是连接民意和政府之间的平台,一些市民向政务热线反映不合理不合规诉求会造成有限政务资源的浪费,各地对此集中予以公布,是为了引导、警示人们减少乃至避免提出不合理不合规诉求。有必要建立健全相应的专门诉求处置制度,保障政务热线的高效畅通。

多地晒出“奇葩”诉求

“包头12345”此次集中晒出的市民不合理不合规诉求引发关注,是因为一些市民的诉求比较“奇葩”。

比如有市民表达诉求说,孩子的高考成绩不理想导致心情郁闷,希望包头市可以重新组织一次高考。

还有市民说,老年人住在6楼,上下楼不方便,将房屋售卖信息登记在中介公司半年没卖出去,希望政府将该房屋收购,并更换较低的楼层。

甚至有市民希望12345热线从财政部门查询其丈夫的工资发放时间以及明细。

记者梳理发现,集中晒出市民不合理不合规诉求的城市不止包头市一个。

今年7月初,山东省临沂市“12345·临沂首发”集中晒出第九期10例不合理不合规工单。有市民反映,小区树木修剪后影响业主停车遮荫,要求制止修剪树木;还有市民的车辆因未购买交强险被交警查处,诉求人对此不满,要求制止查处。

今年7月12日,青海省西宁市“西宁12345”有诉求应马上办”集中发布第二批共10例不合理诉求工单。有市民反映,供电公司在耕地内设立了一个电杆,影响了家里的风水,故来电要求将该电杆移除。经核查,该电杆设立在该市民院门外的公共区域,不在耕地内,不影响出行及耕种,市民认为电杆影响风水,涉封迷信,违反公序良俗。

有城市还发布了统计数据,例如,2023年1月至8月,“12345·临沂首发”受理的31437件诉求中,不合规诉求达5.3万件,平均每天200多件;今年以来,“包头12345”热线共接到不合规诉求15万件。

作为政务热线,其主要目的是受理诉求人的咨询、求助、投诉等诉求,是政务服务和政民互动的重要平台,为何会有个别市民提出不合理不合规诉求?

中国人民大学法学院教授杨建顺分析,不合理不合规诉求的表现多种多样,有的超出合理范围或者与法律法规相抵触的诉求,有的是涉及事项不属于政府职权(管辖权)范围内的诉求等,这些诉求无法通过政务服务便民热线解决。

杨建顺看来,市民向政务热线反映不合理不合规诉求背后,或是对相关规定不能准确了解,误以为政务服务便民热线可以解决所有诉求;或虽然知道自己的诉求不符合相关规定,但在通过其他各种渠道都无法得到解决的情况下,希望通过政务服务便民热线获得解决;或是由于某种不合理的不满不忿,恶意反复拨打或者无正当理由长时间占用等情形。

对外经济贸易大学法学院副教授孔祥稳认为,诉求本身就是比较主观的,要求所有诉求都“理想状态”是一种理想状态。比如,行政复议、行政诉讼等制度就是通过受案范围、原告资格等制度进行了过滤,才能保障诉求的理性。

优化热线运行机制

根据公开信息,20世纪80年代,国内开始有城市开通政务热线,经过几十年的发展,政务热线已经成为群众反映问题、推动解决政务服务问题的重要渠道。

政务热线在发展过程中也出现了一些问题。

2020年12月印发的《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》(以下简称《指导意见》)提出,地方政务服务便民热线号码仍过多,记不住,热线服务资源分散,电话难接通,群众办事多头找等现象较为普遍。

为进一步优化地方政务服务便民热线,提高政府为企业服务水平,《指导意见》确立的工作目标是,加快推进除110、119、120、122等紧急热线外的政务服务便民热线归并,各地区归并后的热线统一为“12345政务服务便民热线”,语音呼叫号码为“12345”,

提供7×24小时全天候人工服务。

数据显示,当前全国有300多个城市设立了12345热线,受理群众诉求。

《2023年北京12345市民服务热线年度数据分析报告》显示,北京市12345热线2023年共受理群众诉求2143.8万件,山东省12345热线受理企业群众诉求新闻发布会给出的数字是,2023年共受理企业群众诉求4735万件……

受理的群众反映多了,其中难免出现不合理的“奇葩”诉求。

杨建顺认为,近年来,随着我国政务热线制度的建立和发展,政务热线成为连接民意和政府之间的平台,一些市民向政务热线反映不合理不合规诉求的情况随之而来,造成有限政务资源的浪费。

在孔祥稳看来,“奇葩”诉求的不断出现,导致工单量大幅增加,增加工作人员处理相关诉求的工作负担;还占用大量的行政资源,政务热线和各委办局的工作人员需要耗费时间和精力去受理、答复这些诉求;政务热线存在办结率、满意率等方面的考核,这类诉求也会影响相关机关正常运行履职。

杨建顺认为,多地采取集中发布不合理不合规诉求的方式,旨在引导、警示人们减少乃至避免提出不合理不合规诉求,优化12345热线运行机制。

“政府不宜简单化处理,应当针对不同情形分别采取不同的应对措施,让政务服务便民热线真正成为‘咨询、求助、投诉、举报和意见建议等’平台。”杨建顺说。

健全诉求处置制度

《指导意见》发布后,各地纷纷制定12345热线管理规范,规定了政务热线不予受理的事项范围。

河北是全国范围内较早印发政务服务便民热线管理规范的省份之一。2021年8月,《河北省12345政务服务便民热线管理办法》印发,规定12345热线不予受理须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项和已进入信访渠道的事项,以及涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项。

2021年9月,《北京市接诉即办工作条例》公布,以地方立法的方式列举了六类不予受理的诉求事项,比如“超出承办单位职责范围的诉求,告知诉求人通过市场、社会等其他渠道解决,可以交由有关单位履行监督、指导等职责”。

在此基础上,是否有必要进一步区分出不合理不合规诉求?

杨建顺认为,各地发布的政务热线管理规定列举了不予受理范围,在很大程度上已具有可操作性。至于是否有必要进一步区分出不合理不合规诉求,这要根据各地既有规定的情形而定。紧密结合实际,将过去所列举的以及预测未来可能发生的,尽可能予以列举,并予以分门别类,总体而言将更有助于指导不合理不合规诉求的应对工作,也有助于指导市民依法依规有效利用政务服务便民热线。当然,不合理不合规诉求往往难以穷尽列举,可以采取列举加概括的模式进行规定。

孔祥稳并不赞同“不合规诉求”的提法,“可以用‘没有法律依据或法律不支持’诉求这样的表述,对于这样的诉求,可以考虑设置相应的处理程序,严格甄别,比如说明显示不合理、明显缺乏法律依据的诉求,可以进行办理程序和考核指标上的调整,弱化办结率满意率考核等”。

杨建顺分析,下一步,针对不合理不合规诉求建立制度化处理方式没有必要。无论是评估、转办、核销,还是相关数据管理,制度化规范化的推进,都具有重要意义。一方面,可以避免合法合理的诉求被不合理的操作置于所谓不合理不合规诉求之列;另一方面,可以发挥引导、规范和警示作用,为办理人员提供指南,为诉求人提供指引和边界。

孔祥稳认为,如果不合理诉求构成了对公共资源的严重占用,甚至影响热线的正常运行,确实需要考虑进行相应的制度调节,但要注意平衡对公众表达诉求权利的保障和对公共设施运行效率的保障。在必要的限度内采取措施。集中发布、公开披露这些不合理诉求就是一种引导措施;分类处理,优化考核也是相应的处理方式。

杨建顺呼吁,为合法合理且有效地回应各种诉求,有必要建立健全相应的诉求处置制度,包括对合法合理合规诉求的处置制度,也包括对不合法不合理不合规诉求的处置制度。

“值得强调的是,对待所谓不合理不合规诉求的处置,应当坚持包容审慎的原则,保持一种真诚服务的姿态。对于政务服务便民热线收集的信息,即便是所谓不合理不合规诉求,也要加强研判分析,为政府履行职责、事中事后监管、解决普遍性诉求、科学决策等提供相应的信息支撑。”杨建顺说。