

资源公安公开各派出所所长微信已一年 共添加群众5.7万余户

所长成“微信好友” 都和居民们聊了啥？

掐指一算，桂林资源县公安局在全县派出所推广“所长点对点微信工作法”已经一年了。简单来说，这一工作法就是公开派出所所长的工作微信号，群众添加后有话方便说、有事直接说，不仅提升了警务工作的效率，更拉近了警民之间的距离。

记者从桂林市公安局了解到，如今，资源县公安局“所长点对点微信工作法”已在全县7个派出所普及，仅2023年就添加群众5.7万余户，发送“公安定向预警信息”120余万人次，接受群众咨询5000人次，调解矛盾纠纷70余起，紧急劝阻70余人次，为群众止损100余万元。

●派出所所长是群众的微信好友

“蒋所长，我被人误会是‘小三’，对方还说要报复我。我该怎么办？”

2023年10月的一天，资源县城北大合派出所所长蒋权鸿的工作微信收到这样一条求助信息，发信人是家住资源县马家村的刘女士。收到信息后，蒋权鸿马上回复并进一步了解情况。

刘女士说，自己是一名男士是朋友，却不知道为什么被人误会是“小三”，那名男士的妻子时不时发短信或打电话给她，“扬言要用极端的方式报复我。”刘女士说，自己的遭遇对旁人难以启齿，但她又十分担心自己的人身安全。几经思考，她决定发微信向大合派出所所长求助。

了解到刘女士的困扰后，蒋权鸿给这名男士的妻子打了电话，约她和刘女士到派出所见面。经过蒋权鸿多次调解，双方见面解除了误会，蒋权鸿也对那名男士的妻子进行了批评教育。

资源县公安局治安大队大队长王佳中说，根据案件的紧要程度，有的纠纷并不需要立刻解决，但从群众的角度考虑，每个人在遭遇纠纷时，又是渴望尽快得到帮助或解决纠纷的。为了更好地帮助群众，从2021年开始，资源县公安局选择将资源县中峰派出所作为试点，尝试“所长点对点微信工作法”。

所谓“所长点对点微信工作法”，是指派出所所长公开一个可以随时联络的工作微信，群众添加这个微信后，在任何时候、发生任何情况都能立即反映。

相比其他方式，在微信上直接向派出所所长“报警”有什么好处？

资源县公安局一名民警告诉记者，民警在和群众接触中发现，群众如果遇到矛盾纠纷拨打“110”寻求解决，通常要将情况先向110接线员表述一次。随后，指挥中心会把警情分派到辖区派出所，而辖区派出所出警前会先给报警人打电话了解大致情况。等民警出警见到报警人后，又会再次当面询问了解情况。这样一套流程下来，报警人要对相同的事情反复描述三次，难免会积累负面情绪。

这位民警说，而采用“所长点对点微信工作法”，群众在遇到需要帮助时能直接将情况反映给派出所所长，收到的也是所长的直接回复，至少在心理上先给群众吃了颗“定心丸”，可以有效缓解当事人焦虑的情绪，更有利于解决纠纷，也能提高群众的安全感以及对基层派出所的满意度。

●所长微信里的好友是“朝阳群众”

经过在中峰派出所的试点后，2023年，资源县公安局在全县派出所推广落实“所长点对点微信工作法”。这一年，大多数派出所所长每天会接到3至5条群众发来的微信消息，在这些消息里，群众除了咨询、求助，还提供了不少有价值的办案线索，从而成为了协助资源公安侦破案件的“朝阳群众”。

2023年7月21日，中峰镇官田村于家田的一名群众报警，称她家的木材被偷走了。中峰派出所立即组织警力开展调查，并通过派出所所长工作微信，将预警信息群发给了辖区群众。

中峰派出所所长岑善君回忆当时的情况说，“没多久我就在微信上收到了群众发来的线索，一名群众发现预警信息描述的嫌疑人与自家监控拍到的一个人很像，于是就截取视频片段发给了我。”根据这条线索，办案民警迅速锁定嫌疑人，“从接警到破案，整个过程不到2小时。”

在派出所所长们的微信好友名单中，像这样的“朝阳群众”还有许多。今年2月4日，资源县周女士在微信上看到了“低额转账高额返现”的广告后，主动通过微信把这条信息转发给了资源县城北大合派出所所长，请求他帮忙确认是否可靠。

“不相信，不要转账。”城北大合派出所所长蒋权鸿当即这样回复了周女士，保护了周女士的财产安全。同时，根据周女士提供的线索，警方对这条涉嫌电信诈骗的信息进行了汇总上报，目前情况正在进一步调查中。

以中峰派出所为例，截至目前，该所所长微信号收集到群众反馈的案件相关线索140余条，抓获犯罪嫌疑人60余名，体现了“所长点对点微信工作法”的实际效果。

除此之外，基层派出所的多项相关业务也通过“所长点对点微信工作法”展开，从户籍业务办理、法律知识咨询、群众紧急求助、开展预防警务到路况信息等“公安定向信息”分类精准推送，有效发挥了微服务、微宣传和微防范的作用。



◀ 一个所长微信号与群众的聊天记录。(桂林市公安局宣传科供图)

↑ 中峰派出所民警邀请群众添加所长微信号。(桂林市公安局宣传科供图)

●为群众送信息解难题

为了更好地服务群众，资源县公安局派出所的民警们在下基层时，都会主动向辖区商户、企业经营户推广自己所在派出所的“工作微信号”，主动邀请群众添加。

在资源县汽车总站附近经营一家烧烤店的老板说，相比其他餐饮店，烧烤店更容易遇到消费者喝醉酒、发生冲突的情况。“有时候不好当面打电话报警，怕得罪顾客。而通过微信拍照或者打字留言，派出所收到消息后，就会到现场查看情况，对纠纷双方进行调解、劝离，确保我们经营环境安全。”

据统计，目前，资源全县各派出所的所长微信号总共已添加群众5.7万余户，发送“公安定向预警信息”120余万人次，接受群众咨询5000人次，调解矛盾纠纷70余起，紧急劝阻70余人次，为群众止损100余万元。

如今，资源县公安局还对“所长点对点微信”添加的群众微信进行标签设置和细化分类管理，分别设置了家长、商户、种植户、单位务工等标签，并针对性推送“公安定向信息套餐”，避免了因大规模群发信息而导致群众产生疲惫感。

面对群众咨询的问题，资源县公安局还优化运营模式，第一时间将信息触角通过微信延伸至辖区村委会干部中去，以高效、精准的方式收集和解决第一手信息，形成“一人咨询，多方联动”的运营模式，让“所长点对点微信”成为融合辖区全方位管理的“信息集散器”。

与此同时，资源县公安局还通过“所长点对点微信”加强与辖区街道、卫生、城建、综合治理、市场监管、消协等单位深化联动合作，对群众咨询与公安工作无关的疑难问题，通过建立微信临时工作群交由专业人士进行答疑，极大提高了回复的专业性、权威性和时效性，助力解决辖区群众疑难问题，进一步提升群众对公安队伍的满意度。

据统计，资源县2023年案件警情数量同比2022年、2021年下降12.28%、36.81%；电诈案件立案数同比2021年下降75.78%，在全区各县区中发案数最少，群众受骗率大幅下降；纠纷类警情数量同比2022年和2021年分别下降23.9%、35.18%，矛盾纠纷排查化解工作成效明显，群众安全感满意度进一步得到提高。

记者刘净伶 通讯员肖宁港