

人人都可以是“朝阳群众”

本刊记者 王纯

近日，北京开通了12345打击“黑中介”投诉举报热线，令人意想不到的是，第一天就接到“朝阳群众”的投诉举报52条，共涉及30余家经纪机构。

“朝阳群众”“西城大妈”是专指那些面对不良社会现象和犯罪行为时，能够主动监督，敢于挺身制止，积极举报不法行为，具有强烈社会责任担当的公民，他们作为社会执法中不可或缺的有生力量，曾经无数次地立下赫赫战绩。“朝阳群众”因举报多位名人和艺人吸毒而广为人知，很多网友打趣说，“朝阳群众”向来爱搞“大新闻”，薛蛮子、黄海波、王全安等人嫖娼，李代沫、宁财神、王学兵等人吸毒，全部是被朝阳群众举报。除此之外，大到杀人抢劫，小到黑车违法，都是他们的关注点。

与此同时，在警方近年所破获的吸贩毒案件中，仅有5%左右的案件是发生在西城辖区内，这与多年来“西城大妈”的群防群治组织工作有很大关系。据媒体报道，“西城大妈”在今年上半年共提供各类情报信息1万余件，违法犯罪线索数百件。

随着多名网络大V、明星艺人嫖娼、吸毒因群众举报而被警方抓获，

神秘的“朝阳群众”和“西城大妈”也被戏称为“世界第五大王牌情报组织”。社区治安志愿者队伍因其神出鬼没而备受瞩目，这些志愿者们就像“流动的摄像头”，成为维护社会治安的重要补充力量，配合公安机关随时发现违法犯罪的新线索，社会治安防控中正在建立起以社区治安志愿者队伍为主要载体的“人防网”。事实上，在首都数以万计的群防群治力量中，“朝阳群众”“西城大妈”只是其中的一部分，在北京的每个区县都活跃着这样的治安志愿者队伍。

中办国办在下发的《关于加强社会治安防控体系建设的意见》中着重指出，要在社会治安防控中扩大公众的参与度，充分发展壮大平安志愿者、社区工作者、群防群治工作的新机制和新模式，促进治安志愿者队伍专业化和职业化。要进一步拓宽群众参与社会治安防控的渠道，依法保障人民群众的知情权、参与权、建议权、监督权。该意见称，要落实举报奖励制度，对于提供重大线索、帮助破获重大案件或者有效制止违法犯罪活动、协助抓获犯罪分子的，给予重奖。

李明昌大爷今年71岁，是北京市

朝阳区的一名治安志愿者。他告诉记者，他每天的工作任务是在小区附近巡视，和社区的工作人员了解小区内租户的情况，如果发现小区内租房有可疑的行为，他会直接给片儿警打电话。有一次，他晚上巡视时发现，有一名男子在用工具撬电动车的锁，他马上向派出所报告情况，结果当晚民警就将该男子抓获了。他从民警处得知，原来这名男子是一名惯犯，他和其他几名同伙经常在附近区域分头作案，在同伙中甚至还有一名怀孕的妇女，不到一年的时间里，这个犯罪团伙已经盗窃了40余辆电动车。片区民警李力告诉记者，在他执勤过程中，不时地会接到治安志愿者的电话，向他提供一些可能出现违法犯罪行为的地点，这让他对辖区情况有了更深入的了解。

社会治理群防群治必不可少

我国人口多、地域广，社会情况复杂，并且目前我国正处于转型期，其间社会矛盾会有所增多，执法力量难以满足全方位的管理需求，在实际社会生活和社会治理中，存在大量违法违规或不合理的情况，存在大量死角难以监管，如果仅仅靠国家有关机关

是很难面面俱到的,在这样的背景下,加强社会治安防控的多样化,可提升警方办案质量和水平,促进案件在侦查过程中的公平正义和效率。正是有很多具备强烈责任感的热心群众的积极参与,对不法行为提供了大量关键信息和线索,才让警方得以提前预判可能出现的犯罪行为,并在第一时间进行处理。

“社会的监督和治理需群防群治,群众的参与必不可少,这些志愿者社会覆盖面很广,可随时随地向警方举报有可能出现的违法犯罪行为,从一定程度上讲,这张由社区治安志愿者组成的‘人防网’是警方的有力补充,对社会秩序的稳定起到了很大作用。”北京市公安局人口管理和基层工作总队副队长张威称。

虽然志愿者为城市治安和净化社会风气作出了很大贡献,但同时我们看到,主动参与的热心群众总体上还处于少数。其主要原因,一是参与会有风险性,可能为自己带来麻烦,如实名举报。二是人们不知道反映问题的途径和渠道,因为一个问题可能归属不同的机构管理,虽然各职能部门都设置了投诉电话,但在实际沟通过程中,可能会在不同部门之间转来转去,导致迟迟无法解决。三是由此会带来时间和精力上的成本,很多人会觉得“多一事不如少一事”。

APP举报有待完善和推广

北京朝阳区综治办副主任赵建峰介绍:“朝阳区综治办会同朝



阳公安分局,共同开发了‘朝阳群众’APP,并于2017年3月底正式上线运行。试运行第一个月,‘朝阳群众’APP注册用户已经有6万余人,正式上线以来共接收各类线索2000余条,其中涉及朝阳区线索近1500条,外省市线索200余条,本市其他区县线索300余条。”

神州电视公司市场网络中心数据部经理肖勇说,虽然现在已经推出了手机APP举报,但也取得了一定的成效,但该软件的功能尚且有待完善。我国手机和移动互联网普及率很高,如果能充分利用互联网技术,就有可能使更多的人成为社会治理的参与者,并且能够克服从反映到处理流程中的繁琐低效问题。在简单、高效、精确的同时,它还具有便于管理和统计等优点。“建议由国家有关部门牵头,针对群众举报的便捷性和实用性,进一步完善目前的手机移动端APP,当有问题或者线索反映时,可以通过提交文字、声音、图片、视频等内容反馈。可以实现的功能,可以包括违法违章报警线索、反映问题及合理化建议等。APP后台应安排专业人员负责对问题的分类和转发给相关负

责部门,如公安、工商、税务、城管、交通、建设、电力等不同主管部门,并对有效问题给予处置和结果的反馈,同时对问题提交者所提交的内容进行有效性评估,并记入提交者的信用等级记录。”

经过完善之后的报警APP相对于传统电话报警,应当更能够及时准确

地反映信息,比如以前需要通过电话说明报案人的个人情况、所在地点、面对情况等信息,而很多时候当事人无法仅凭语言准确表达,通过移动智能终端和APP很多信息可以自动提交,迅速准确。通过信息提交者的身份验证和其历史提交记录有效性的信用评估,可以更容易提取出有效信息,筛选出真正有责任心、有素质的高水平参与者,可有效避免报假警浪费占用公共资源的现象。群众通过APP统一入口提交问题,使用者不用分辨问题的性质和具体归属哪个职能部门,专业的问题留给综合分发后台,由后台专业人员筛选并分发,并且可以从源头过滤掉无效和垃圾信息,关注有价值的信息。

“另外,它还可以合理利用公共资源,因为除了警方110电话后台资源保障充足很少占线外,各部门服务电话资源都很紧张,经常占线打不通,在很大程度上限制了群众反映问题,如果采用互联网技术,则不存在信息链路瓶颈,各服务部门也不像传统电话那样建立需独占的实链路,可极大地提升资源利用效率。”肖勇说。K