

日照公安以群众为“明镜”，通过大回访收集民意

三级回访：访出民心安定

◆办理身份证拍照时可以“满意自主拍”，外地群众可以在日照异地补办身份证，户籍审批在网上就能流转，拍个照片发给日照公安微信公众平台就可以“自助移车”，车辆年审可以自助缴费一站办理……近期，日照市公安局推出的一系列便民措施，让群众纷纷点赞。其实，这些“金点子”都是以“三级回访”为内容的“大回访”收集到的宝贵民意。“三级回访”机制自2013年5月17日启动以来，已经成为日照公安开展工作的“风向标”、队伍管理的“指南针”，赢得民心的“法宝”。

□ 本报记者 吕光社
见习记者 从森龙



▲目前，“三级回访”已经成为日照公安开展工作的“风向标”、队伍管理的“指南针”和赢得民心的“法宝”。图为民警到社区进行实地回访（资料片）。

“小”与“大”的辩证法

6月10日上午，记者来到日照市公安局警务回访中心，几位民警有的在分析回访信息，有的在通过Pad处理车主的“自助移车”请求。会议室《警务回访每日情况》《警务回访每周分析》《警务回访每月研判》等一摞文件整齐摆放。

警务回访中心民警李红告诉记者，三级回访的启动，源于对2.91%这个“小数字”的追问。2012年年底，在省公安厅组织的全省安全感、满意度测评中，日照群众对公安工作满意度达到97.09%，这是一个不错的“大数字”。但是日照市公安局更关注的是2.91%这个“小数字”。如何提升群众满意大数字、压缩群众不满意小数字，成为公安部门思考的问题。

日照市公安局发现这2.91%对公安工作不满意的群众主要存在于与公安部门打过交道的群众当中。2013年5月17日，日照市公安局启动了从市局到分（县）局再到基层科（所、队）的“三级回访”网络，对报警人、案件当事人、场所管理对象、窗口服务对象、交通违法处理当事人、诉求群众等所有与公安机关打过交道的群众进行回访。

一级回访由警务回访平台自动完成。当接处警、户政、出入境、车驾管、案件等各项业务办理完毕之后，民警警务平台利用安全边界接入技术从系统中抽取数据，分业务类型进行短信回访。

今年1月29日，警务回访中心在田某被故意伤害一案的“一级回访”中得到的回复是“不满意”，于是进入二级回访。

二级回访由分（县）局回访中心负责。东港公安分局办案人员于2月2日联系了田某，经了解：田某和朋友在酒店吃饭时与卢某等人发生冲突，田某受轻伤，双方同意和解。但卢某一直以各种理由推脱，一拖数月。办案人员再次与双方进行了沟通，但双方因赔偿数额差距较大仍未达成和解。

二级回访还“不满意”，3月3日启动了三级回访会商研判。会议由日照副市长、市公安局局长从培浩主持，相关业务处室一把手参加，并指示市局法制支队主要负责人进行回访。法制支队再次联系双方当事人，经过不懈努力，3月5日双方终于就赔偿数字达成协议，双方均对民警的调解和回访表示“满意”。

李红告诉记者：“像田某这样进入三级回访程序的很少，但这样的‘不满意’恰恰是我们最关注的。”自2013年5月17日以来，日照市公安局共回访群众248.5万人次，一级回访满意率从回访初期的96.38%上升到98.26%。

从“点”到“面”的延伸

6月2日上午，市民丁先生来到东港区泰安路派出所，想把户口从莒县城派出所迁移到该所。民警受理后，通过网络直接查到了丁先生在城关派出所的户籍信息，并将其结婚证、户口本、房产证等进行扫描后传送到东港区公安局户政科。户政科工作人员审核后，一把手签字，审批完成。泰安路派出所立即给丁先生办理了户口迁移手续。整个过程不到一个小时。在随后收到的满意度回访中，丁先生回复短信：“满意！非常满意！”

丁先生迁户口如此顺利，得益于日照公安4月27日推出的“户籍审批网上流转”便民措施。在此之前，丁先生先要到城关派出所开具户籍证明，在手续齐全、相关人员到位的情况下，最少要跑四趟，现在只要一趟就可以。

“市公安局于今年4月27日出台了《全市公安机关户籍制度改革九项举措》，其中包括‘户籍档案电子化管理，户籍审批网上流转’。”李红告诉记者，在之前的回访中发现，不少群众反映办理

户籍业务时报纸质材料非常不方便。公安部门了解民意诉求之后，推出这一举措。

在对户籍业务的分析研判中，发现很多群众对自己身份证上的照片不满意。2013年8月，日照市户籍窗口推出身份证“满意自主拍”，群众可以利用遥控器自主拍摄、自主选择照片，提高自己身份证照片的“颜值”。

针对9600110民生警务热线反映的停车时被其他车辆挡住开不出来的问题，日照公安微信平台开通了“自助移车”业务。只要关注微信并上传照片，公安会第一时间与阻挡车辆联系，三五分钟即可移车。

日照市公安局政委盛聚堂告诉记者，针对各级回访得到的数据和信息，市局警务回访中心做到日汇总、周分析、月研判，分析研判结果都实时汇报给市局主要领导、班子成员，并通报至市局支队、处室和各分局。根据这些信息，公安局先后出台了《日照市公安局便民惠民服务十二项新举措》等67项便民举措。

由被动到主动的转变

“公安民警的执法水平和综合素质都有很大的提高。刚开始的时候，群众对于出警的速度和服务态度不满意的情况比较多，现在在我们所已经基本杜绝了。”提到“大回访”带来的改变，东港区大学城派出所教导员林玉华的感触特别深。

“我们很多举措都是从群众回访中得出来的。有次噪声扰民的投诉，民警因为在处理另一起案子过去晚了，结果投诉人‘不满意’。有时候因为堵车，晚过去一两分钟难免。我们后来就推出一个做法：接警人先与报警人沟通，处警人赶赴过程中，也及时与报警人沟通。别看打个电话是个小举动，却让报警人对我们工作增加了理解。”林玉华说。

针对当事人了解案件进展情况不便的情况，大学城派出所与曲阜师范大学计算机学院联合开发了一个自助查询服务平台，当事人可以用手机或序列号登录系统方便查询，还可以给办案民警留言反映情况。今年，这个平台在全市逐步推广。“现在大家不是消极被动地等、靠，而是积极主动地想办法、想对策，目的就是方便群众，让群众满意。”东港区公安分局回访考核办公室主任梁艳说。

记者从日照市公安局了解到，自“大回访”工作开展以来，全市群众投诉案件同比下降17.1%，涉法信访案件同比下降11.8%。“开展回访的最终目的，就是以群众为‘明镜’，借助群众的‘慧眼’，帮助我们发现问题，改进工作，就是要给群众办实事，让群众得实惠，打通公安工作服务群众的‘最后一公里’。”从培浩说。

山东边防总队“健康基层行”来到日照

□见习记者 秦洋
通讯员 徐栋 沈金生 报道

本报日照讯 6月8日，由山东边防总队医院和山东名医专家共20名医疗人员组成的巡诊队，首站来到日照，开启了为期33天的“健康基层行”活动。他们将向山东边防一线的3000余名官兵提供健康咨询和医疗体检服务，这也是该总队连续第15年开展此项活动。

据了解，此次“健康基层行”活动是根据公安部边防管理局统一部署，在山东边防部队开展的一项惠警暖心工程。在往年活动的基础上，此次活动全面深化了健康体检、中医巡诊、卫生宣教、技术指导、检查调研、爱民巡边等项目，体检项目包括内科、外科、五官科、血型、骨密度等，共16项。

针对基层官兵执勤任务重，看名医、看专家困难的状况，该总队还专门聘请了6名省级医院中医内科、中医内分泌科和中医骨科专家到基层坐诊，主要对基层官兵的慢性、季节性、地域性疾病提出治疗意见，为他们开展勤务工作提供了健康保证。

信访群众视频连线省高院法官

□见习记者 栗晨皓
通讯员 邵晶阳 许春 报道

本报莒县讯 5月28日下午，莒县人民法院视频接访室内，根据信访人陈某与董某提交的向省高院视频接访预约的申请，省高院接访法官视频接访了信访人陈某与董某。

信访人陈某与董某通过视频将自己信访案件中的纠纷告知省高院接访法官，接访法官在听完两人的信访诉求后进行了详细解答，并表示会尽快处理让他们放心。陈某表示，这种“零距离”的交流免去奔波之苦，在当地就可以直接跟省高院的法官交流。莒县人民法院在日照法院系统首次成功实现与省高院远程视频连线。

莒县人民法院十分注重信息化建设，此次远程视频接访省高院是信息化建设的一次成功体现。视频接访是利用信息化平台接待群众来访，让信访群众可以“零距离”对话省高院、最高院的法官，方便了信访群众依法表达诉求，在家门口的法院就可以向上级法院表达诉求，减轻信访群众诉累，降低了信访成本。同时节约了司法资源，提高了信访效率。

圣谷山茶场：煎一杯世界级好茶

◆江北首家通过美国雨林联盟可持续农业网络标准认证

◆山东首家通过方圆集团有机茶叶认证

□吕光社 张健

“黄海之滨弥茶香，日照绿茶满庭芳。一壶醇就春溢身，忘却龙井碧螺春。”作为中国最北的绿茶产区，在日照这片美丽的滨海之城，在南茶北引近半个世纪的岁月里，茶人用辛勤煎煮出一杯杯凝聚春秋的茶水，飘香满城。在这里，也诞生了一个世界级的茶园——圣谷山茶园。

位于日照市岚山区巨峰镇的圣谷山茶园，高山青翠环绕，山下溪水潺潺，不时还能从溪水中找寻到青蛙的身影，其间鸟儿清脆的叫声在山谷间回荡。日照圣谷山茶场董事长高建华介绍：“2002年，我创办了圣谷山茶场。茶场经过几年的发展取得了一些业绩，但我发现如果没有自己的茶园，不是长久之计，收购来的茶叶品质很难保证。茶叶作为饮品，安全和品质的重要性毋庸置疑，尤其是高端产品，所以必须培育自己的茶园。”

从2006年开始，高建华开始建设自己的茶园。从茶园的选地到茶种的引进和改良，经过多次考证，他决定在巨峰北山建设第一个茶园。经过十年的发展，目前，茶场已扩展到三座茶山，茶园种植面积超过了千亩。

“从茶园的选址、建设到维护以及茶叶的种植，圣谷山都坚持采用国际标准。”作为圣谷山茶场最早的茶园，圣谷山茶园在去年7月24日通过美国雨林联盟可持续农业网络标准认证，成为全省第一家，也是江北第一家通过认证的企业。在圣谷山茶场的雨林产品包装上，都有美国雨林联盟的标志——绿色的青蛙。

作为国际森林认证体系FSC认可的最大的



△雨林茶50g包装



△雨林茶礼盒



△雨林认证证书

和最权威的专业机构，美国雨林联盟正与全球50多个国家的企业、政府和社区组织共同合作，帮助他们改变土地利用的方式，制定长期的资源利用和维持生态平衡的计划。美国雨林联盟审核标准极其严格，内容涵

盖了茶园的水土、大气、建筑物及野生动物等生态环境可持续发展情况、茶园工人身体健康状况及相关的劳动福利与周边社区关系建设等100项审核项目。在为期三天的审核中，圣谷山茶园不但一次性通过认证，而且在“自然生



△精挑细选

□苏前峰 报道

态”、“社区关系”以及“员工福利”等方面获得了满分。

不仅如此，2012年5月圣谷山还获得了中国有机产品证书，这是方圆认证集团向山东发出的第一张有机茶叶证书。有机茶园的认证条件

十分苛刻，在大环境方面，需要相对或者完全独立的天然地段，对大气、水、土壤等方面有着严格要求。

在采访中，高建华这样说道：“有机认证注重产品的环境、生产过程及结果分析，雨林认证注重社会、经济和生态保护方面的可持续发展，注重人与自然和谐共处。圣谷山一心一意做好茶，是我们能够获得有机与雨林‘双认证’的根本原因。圣谷山不但得到了有机的高品质，又得到了可持续发展的国际认可，我们感到非常欣慰！”

高建华拿出一份2015年的茶叶检验报告，所有指标均符合茶叶安全要求。究其原因，高建华笑着说，我们种茶使用的都是“笨法子”，“我们选择用腐熟的豆饼和国家认证认可的有机肥；对于茶园内的害虫，我们坚决不使用除虫剂，而是使用物理防治法；我们全部人工除草，不使用除草剂……”圣谷山对于品质的要求可以说是严苛。正是这些“笨法子”，保证了茶叶的品质，在这个喧嚣的时代煎出了绿茶自然的味道。

产品定位决定了品牌的生命力，圣谷山茶场坚持环保、生态的生产理念，做健康、安全好茶，也获得了市场的高度认可，其网络销售也成为亮点。如今，圣谷山在天猫店山东茶的销售中遥遥领先，天猫大数据库的数据显示，圣谷山在天猫店描述、服务、物流三个重要参数均为4.9分，且高于同段平均值较高的比例。

“我们不刻意追求茶文化，只是还原茶作为一片叶子的本质属性。”高建华以这一理念带领着圣谷山茶场，用专注品质的决心煎出了一杯清香怡人的世界级好茶。



△深山云雾出好茶

□素颜 报道



△鲜嫩春茶

□高兴建 报道



△早春采茶

□尹衍峰 报道



△圣谷山茶场车间