# 关于对公安机关开展“微警务”的思考

来源：网络 作者：月落乌啼 更新时间：2024-08-22

*关于对公安机关开展“微警务”的思考江西省瑞昌市公安局范贻长高伟“互联网+”时代的到来为公安工作的创新发展提供了广阔的空间，在此背景下催生的“微警务”成为现代警务机制发展的一种新兴模式，对公安工作起到了提高资源利用效率、节省行政成本的效用。如...*

关于对公安机关开展“微警务”的思考

江西省瑞昌市公安局

范贻长

高伟

“互联网+”时代的到来为公安工作的创新发展提供了广阔的空间，在此背景下催生的“微警务”成为现代警务机制发展的一种新兴模式，对公安工作起到了提高资源利用效率、节省行政成本的效用。如何有效管理“微警务”、推动其持续发展，是当前公安机关亟待研究探索的一个课题。

一、“微警务”的概念界定

“微警务”一词来源于微博警务、微信警务，近年来各地公安机关都不同程度地进行了实践和探索。因此，“微警务”可以定义为公安机关借助微博、微信等网络工具和平台开展的一系列警务活动。其中，既包括通过其它互联网途径或载体开展的公安业务，比如，通过互联网发布法律法规、公告重大事项、发布警情通报、受理群众报警投诉等；也包括依托这些平台拓展衍生出的新生业务，比如，通过实时互动受理群众咨询、收集网上信息、开展舆情导控等。公安机关通过开展“微警务”工作，可以让民众及时掌握公安信息的变更，更便捷地向公安机关寻求帮助，进一步拉近警民之间的距离。

二、公安机关开展“微警务”的有利因素

（一）网民数量众多，市场范围广。

如今互联网的使用已经普及千家万户，微信也逐步成为用户非常重要的“联系枢纽”、“移动信息中心”和沟通工具，并由此相互链接形成数个密集分布的网络圈子。同时，在政务微博上发布的信息也可以瞬间让成千上万的群众看到。因此，公安机关通过“微警务”平台将警务信息扩散出去，实现警务工作“阳光化”，对于扩大警务信息的受众面，推动网民对公安机关和公安民警的了解具有积极作用。

（二）操作简单易行，传播速度快。

在互联网上发布信息简单易行，瞬间就能传遍大江南北，只需动动手指就可以实现。因此，对公安机关来说，开通“微警务”公安服务模式，可以更快、更便捷地将信息传送出去，让人民群众第一时间掌握公安机关的工作动态，并且及时反馈到平台上，推动公安工作不断完善、不断改进，更好地为人民群众提供服务。

（三）群众易于接受，交流互动方便。

“微警务”可以实现在线互动、即时回复、交换信息等功能，满足警务活动中警民互动交流的需要。从各地公安机关实施“微警务”的效果来看，越来越多的网友喜欢在网上提问、报警。比如，咨询暂住证如何办理、户口落户需要哪些材料、邻居噪音扰民等等。公安机关通过“微警务”平台，及时与网友进行互动，听取社情民意，对网民提供的案件线索、意见建议、创新举措进行采纳后，可以提高公安工作的针对性和实效性。

三、当前“微警务”建设的不足之处

（一）创建基数较大，后期发展缓慢。

当前，公安机关“微警务”建设在呈现“百花齐放、百家争鸣”的同时，也暴露出重创建、轻管理的问题，尤其是内容更新缓慢、日常维护滞后、警民互动不强等问题较为突出。同时，有的地方为推进微博、微信警务建设，引进了新技术、购买新产品，但运用上只停留于技术层面，不注重深层次发掘，没有建立相应的机制来保障，不仅不能发挥硬件技术产品的最大效能，也降低了“微警务”工作的实际效用。

（二）便民初衷凸显，实际职能不全。

与传统公安机关工作模式相比，“微警务”建设旨在通过互联网这一便利媒介，使群众足不出户就能与公安机关沟通，节约行政成本，提高办事效率。然而，一些“微警务”平台基础功能不全，操作方式不易，内容实用性不强，管理人员素质不高，公众咨询的内容得不到详细答复和及时跟进，仍然需要电话联系或当面询问，既违背了工作开展的初衷，也降低了实际的服务功效，导致网民参与积极性不高，关注度、活跃度较低。

（三）内容单调呆板，缺乏持续更新。

在实践中，由于民警日常工作任务繁重，往往没有足够的时间和精力来维护，“微警务”内容更新不及时，宣传形式单一，转发的多、原创的少，无法调动网民参与讨论的积极性、主动性，使得“粉丝”流失，“微警务”平台成为摆设，有的甚至沦为“空壳平台”。

（四）管理人员不专，处置能力不强。

“微警务”平台管理人员很多都是兼职管理，对庞大的“粉丝”诉求心有余而力不足。加之对网络管理的科学性、针对性、规范性不够，有的单位在处置过程中没有把握适时适度、因势利导、循序渐进的原则，回复与反馈过于简单，甚至应付了事；有的单位有抵触心理，至今不愿开通相关“微警务”平台，即使勉强开通也不善于灵活运用，导致难以发挥其实际功能。

四、加强“微警务”建设的途径

（一）认识要“深”。

全面建设并发挥“微警务”的最大效用，首先要解决思想认识的问题。公安机关要主动顺应互联网时代的发展趋势，积极搭建网络平台，实现警民全方位交流，走出一条具有“微时代”特色的群众工作之路。要引导民警以高度的事业心和责任感投入“微警务”工作，接纳、认可其带来的工作便利与效用，克服使用、推动上的畏难情绪，不断巩固为民服务的理念。

（二）管理要“专”。

要完善组织构架，形成领导带头、职能部门支撑、专门人员操作的整体格局，设立专门管理机构与人员，落实各警种、部门信息联络人员，加强彼此沟通交流、互相协作，突出团队作战的强大优势。要设置值班管理制度，确保重要信息、线索被第一时间发现处理，求助投诉得到快速回应，防止平台处于长期失管状态，不断增强广大群众的关注度、信任度。要纳入考核奖惩，除对平台建设维护进行常规性检查外，需制定科学的平台管理考核奖惩制度，以推动其高效长效发展。

（三）运营要“活”。

“微警务”建设发展的起点与落脚点是为人民服务，最终效果也要由广大人民群众来检验与评价。因而，平台内容的设置需紧贴群众需求，转变以往过于刻板、严肃的形象，采用更为专业的内容、术语，提供更多能够讨论交流的话题、平台，最大化地满足群众诉求。同时，要培养有效应对负面舆情等现象的处置能力，充分发挥公安机关舆论引导力，推动促使网民作出公正客观的评价，提升公安机关的权威性、公信力。

（四）功能要“宽”。

“微警务”平台的设置应紧跟最新出台的各项便民政策措施，实时发布各类信息，更新平台服务功能，提供更为强大的“一站式”服务，使得平台用户成为“微警务”工作最好的“代言人”。要紧紧围绕人民群众的日常需求，及时提供违章查询、路况提醒、户籍办理等服务，进一步增强群众的满意度、获得感。要注重表现形式的多样化，通过制作漫画故事、拍摄工作秀、讲述警察故事等形式，全方位、多角度、近距离让群众了解公安工作。

（五）更新要“快”。

“微警务”中的信息更新，要多从网友的角度出发，网友想要知道什么，什么样的形式才是网友最容易接受的，那么就从这些角度进行更新。要关注网友和粉丝的动态消息，一旦网友对信息存在不明白的地方或者提出相关疑问，管理人员要及时、详细地作出解答。要坚持原创精神，结合自身部门办事的特点，打造属于自己的风格和特色，努力赢得广大网友的喜爱，树立良好的公安形象。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！