

# 公安工作的现状对重庆市公众安全感的影响及思考

庄艳 吴余川

(重庆警察学院, 重庆 401331)

**摘要:** 公众安全感受现阶段社会大环境的制约, 是居民主观感受的综合反映。本文通过对公众安全感研究进行系统化梳理, 并在此基础上分析影响重庆地区公众安全感潜在的影响因素并提出相应措施, 以期能够通过实证研究, 了解重庆市内居民公众安全感现状, 分析数据, 进而采取针对性的优化措施来提升重庆地区公众的安全感。

**关键词:** 公众安全感; 调查问卷; 公信力; 警务模式

在著名的心理学家马斯洛的著名理论中, 他将安全感作为心理需求的第二需要, 并且认为安全感的本质其实是一种心理层面的活动状态, 是在摆脱恐惧、忧郁心理之后产生的一种自信心以及安逸心理。

笔者认为, 公众安全感是指公民对生存的社会环境中可能潜在的恐惧和风险等的一种主观感受和评价, 对于公安工作者来说, 公众安全感最主要的来源其实指的是社会群众对于社会治安状况的一种带有主观色彩的评价。

而影响群众主观评价的主要原则则是群众在社会生存中对自身的身心状态及合法权益受到保护和维护的综合心态反应。本文中要讨论的公众安全感就是基于一个公安工作者的视角, 主要讨论社会治安状况对公民安全感的影响, 本文主要分析重庆地区公众安全感的现状及对现状的思考。

我们从调查问卷中收集数据, 分析潜在的问题和原因, 为了提高社会公共安全的管理成效, 从而为相关的公安工作做出相应的指导方向, 本课题组以“公共安全满意度”为主题进行了“2019-2020年重庆市公众安全感的满意度调查”活动。

参与到本次调查活动的群众需要根据自己的切身体验来回答有关于公共安全感、治安满意度、市民对我市公安工作评价的来源等方面内容。根据对民众调查中显现的一些问题, 进行了梳理并对这些问题提出了相关的对策和建议。

## 一、调查问卷的数据分析

### (一) 调查问卷的总体情况

调查的总体情况: 调查于2019-2020年, 在沙坪坝区、江北区, 大足区等10个行政区展开调研, 调查样本采取随机抽样调查的方式, 在全市范围内发放调研样本550份, 收回有效的样本是520份, 主要调查数据如下: 调查的问卷中, 年龄绝大多数集中在20-50岁, 职业涵盖公务员, 企业职工, 个体户, 事业单位的人员, 专业人

士包括会计, 律师和医务人员, 在校学生, 自由职业者等, 文化程度涵盖有小学到硕士以上, 主要集中在高职和大学生学历, 整个问卷调查的对象和数量都是具有代表性, 有很好的基础。

### (二) 公众安全感的获得与整体公安工作的关系

在接受调查的人员中, 认为与公安工作相关的安全感因素有哪些? 选择“公安队伍的素质”的最多, 高达21%, 这个数据告诉我们, 重庆整个公安队伍的整体形象所产生的公信力在公众中的影响极其重要; 选择“治安案件”和“流动人口的管理”“警力配制”其次, 都均占18%, 从这组数据, 我们也可以看到公安队伍的业务能力也是影响公众安全感产生的重要来源之一; “为人民服务的意识”占比13%, 这说明公众对公安工作的根本立足点提出了诉求, 公安工作人员需要以人民群众的根本利益为主体, 以群众的意向为工作导向, 这是公安工作的主要问题。

当问到“目前公安工作增强公众安全感应优先解决的问题?”中, 涉及到三个方面的需要解决的, 第一建立良好的警民关系, 占比38%, 第二是增强公安工作效力, 选项中主要体现在“迅速破案”“增加街面警力”各占27%和24%, 第三是提高民警的自身建设, 在选项中主要体现在“公正执法”和“提高警察素质”。

从这组数据, 我们可以看出, 以公安工作的角度, 可以从三个方面加强公众安全感的获得。

首先建立良好的警民关系。可以从以下层面来打造, 第一个层面是民与民的关系, 第二个层面是警与警的关系, 有了这两个关系做基础就比较容易建立起和谐的警民关系。那么民与民的关系如何建设呢, 笔者认为主要发动社区和社区民警共同打造一个丰富多彩、参与度高、互信互爱的社区文化, 在医疗服务、社区便民活动、绿色出行、公共安全设施等全方位构建社区生活环境。

第二构建和谐的警警关系。警察职业的特点, 导致很多民警都是长期打疲劳战, 加班战, 警察自身没有获得感。因此, 我们要打造“暖心、安心、凝心、励心”为核心的暖警文化, 为民警辅警提供学习、康疗、子女战时托管中心等全方位的服务, 民警自身的心灵获得了滋养, 安排好了小家, 才有源源不断的创造力去建设“大家”。从上面两个关系中, 我们要努力打造民心 and 警心, 警民关系才会有良好的基础。

当问到“您对人民警察的评价来源于哪些方面”中, 也涉及到三个方面, 第一是自己和家人的亲身体验, 占比49%, 第二是宣传的影响, 在选项中主要体现在“公安机关的宣传”和“网络

报刊等影响”，占比 61%。从这组数据，我们可以分析出，民众对民警的评价是从两个路径，公民自身和家人在接触警察的体验占总评价重要的来源之一，这说明警察队伍良好的精神风貌、服务意识是民众主观评价的关键。

这个数据呈现出来的问题，可以从两个方面来解决：

第一对警察窗口服务人员的顶层设计，从人力资源的专业角度分析，应该让具有爱心，热情，人际沟通天然就良好的交际家类型的民警担任接待工作，让原意服务群众、会服务群众的、能服务群众的民警去第一时间接触到遇到问题的群众，在处理具体问题的过程中，自然的建立我们警察的形象。

第二是，加大宣传力度，多从民众切身关心的突出问题的解决来宣传公安工作的改进、应对措施和最后的成效等，从职业角度打造我们警察的业务能力、情绪管理能力、抗压能力等。

### （三）公众安全感的获得与公安工作中治安问题的关系

在问卷中涉及到“哪一类治安问题最影响您的安全感”这个问题的内容中，选择“公共秩序的混乱”的最高，高达 24%，交通事故的发生率和刑事案件的发生率在问卷调查中，占比较高，分别为 22% 和 17%。

从这个问题调查数据中，我们可以看出，社会群众将公共秩序的混乱作为影响群众安全感的主要原因。之所以出现这种现象，我们可以尝试利用贝克的理论来解决，即无法预料到的后果是社会发展的主要力量。凡是存在着不确定性地因素内容均可以将其当成是一种风险因子，所以加深并正确引导公众对风险的认知，加大宣传风险方面的有效措施和法律法规，让群众正确看待某些特定事件，并且努力克服因为特殊事件所带来的各种恐慌情绪，进而以一种理性的态度来对待。

对于交通事故发生率的问题，要认识到预防大于管理，交通事故发生了快速处理也是关键。重庆市南岸分局践行民生理念探索出了一条智能交通快速处理响应机制，首先对路况进行精准微创改造，比如压缩闲置边沿空间、切除中央绿化带、设置可变匝道、联动片区信号灯等，解决由于道路的不合理化设计导致的交通事故。

其次对交通事故、车辆抛锚占道等致堵导致的潜在的交通事故，依托交通集成指挥平台，实行“扁平化、点对点”指挥调度，一旦发现问题及时指令附近警力处置，平均缩短路程耗时 30%，同时开展线上理赔、远程定责等新型警务模式，事故力求在 5 分钟内处理，提高效率 50%，

对于刑事案件的发生问题要有新举措新措施，重庆市公安分局高新区大力推行“一站式管理、智能化办案、全要素监督、协同化作战、管家式服务、规范化运行”的执法办案管理模式，在

全重庆市率先建成此模式，在智能化办案中，借助远程提审系统，实现与看守所、派出所远程音视频对讲等功能。执法办案整体效率提升超 50%，与以往相比，简单案件办理平均节省约一半时间，复杂案件平均节省三分之一的的时间。这些新措施新举措要加大宣传，让民众更多的了解公安工作，减少认知偏差。

## 二、对重庆公安工作如何加强公众安全感的思考

（一）提升公安机关的公信力，确保公众安全感获得的可持续性

公安机关的公信力主要是指社会群众对于公安机关的一种信任程度。在刑事案件以及治安管理中，工作人员需要依法履行自己的职权，尽可能获得大众的信任。假设在公安机关在某些事件中并没有向群众公布某些事情，或者公安工作人员的信服力度不够，那么仅仅依靠公开信息的数量是远远不够。

因此，公安机关应该注重公信力这一因素，这是保证群众获得公众安全感的重要保证。在建设公信力的时候，公安工作人员首先要认识到公信力的重要性，然后以群众关注的事件为载体开展相关的对策，在解决问题的时候，公安机关的公信力便会在无形之中得到显著的提升。

例如，在现今社会，电信网络诈骗案件发生的频率比较高，为了保障人民的合法权益，重庆市公安机关针对网络诈骗开展了有效地治理模式，切实打击违法犯罪，让群众的贴身礼仪得到了保证。

近 3 年试点重庆市北碚区破案数、抓获人数、免损金额年均分别增长了 74.8%、89.5%、75.2%，2021 年第一季度发案数低了 24.2%，且增幅逐月减缓。渝北区公安分局深化律师驻所调解数据融合预警构建矛盾纠纷源头化解新模式等这些措施不仅加强了公安业务的创新能力，提升了公安机关的公信力，同时也满足公众对公众秩序与生命安全的持续获得感。

（二）强化宣传引导，确保社会舆论导向和增加公众安全感同向同行

全民都在上网的时代，一旦出现某个社会热点问题没有得到及时解决，或者得到的信息没有进行有效地公开与宣传，那么便会引起社会群众对于公安工作的不认可以及不理解，从中产生了不必要的盲区和误会，影响了公众对公安工作的认可度，从而降低了主观感受安全的体验。

要实现社会舆论导向与增加公众安全感同向同行，这就需要公安机关善于利用网络的互动性、信息共享广泛以及传播速度快等特性，将有效地信息技术山川到网络上，从而为群众的公众安全感提供相应的途径。

同时公安机关应该确保网络通道的畅通，让群众可以借助网

络渠道进行投诉举报,并且将最新的处理情况以及处理节点依靠新媒体发出出来,尤其是对于敏感事情,更应该及时更新新媒体动态,来引导社会正确的舆论走向。这样一来,可以显著预防因为群众主观判断失误而引起的一系列误会,进而营造安全可靠的网络治安环境。

### (三) 强化服务意识,构建以民意为导向的服务型警务模式

从整个调查问卷的结果来看,公众对公安工作有很强烈的诉求意愿,希望可以获得安全稳定、公平正义、公开透明和民主法制化良好的社会政治生活。而且这样的呼声随着共享经济的高速发展,群众对于公安部门的服务要求越发提升,这些问题都表明公安机关需要提高自身的执法能力以及职业素养。

公安人员应该及时对现阶段的行为、文化等内容进行深入研究,构建以服务群众为导向的警务模式。在构建新型的警务模式时,公安人员应该着重思考旧模式中的不足,在打击社会违反犯罪的同时,引导人们相信法律,善于用法律的武器来维护自身,并且为人民群众提供更为个性化和人性化的服务。将为人民服务、依法服务的理念落实到具体的公安工作之中,这样便可以显著提升群众对于公安部门的认可以及满意程度。

社会要求公安工作应该适应社会发展的形式,尤其是对于治安工作中凸显出来的新问题、新情况进行专项研究,并积极促进公安工作的改革,强化公安部门的软实力与硬实力。

首先,在提升公安部门硬实力的同时,应该加强对于公安摄氏的投入,保证治安管理水平向着智能化与科技化的方向发展,其中,天网工程的投入,大数据分析研判等内容便是典型代表。公安自主研发适合公安工作的高科技产品的能力,形成地域化具有特色的公安硬实力。

其次,要建立公众参与警务活动的权利保障制度,强化群众的社会参与意识。而强化参与意识的前提便是提高公信力,保证信息的公正透明化。公安机关在了解到群众的呼声以及需求之后,要采取多样化的途径给予灰度,让其认识到公安部门对于群众的关注程度比较高,这样在配合质量工作的时候,群众才可以更加积极。

再次,公安部门要善于利用任何可以利用的资源来弥补工作中的不足,尤其是一些社会组织以及团体,依法依规的合理化,实现多元化治理社会,发动全社会的力量来有效预防和化解社会矛盾,缓解警务压力,逐步建设公正廉洁执法的政治生态圈。

#### 参考文献:

[1] 梁乃文,王小燕,侯振挺,等.湖南省公众安全感调查问卷及其与信度和效度分析[J].数理统计与管理,2012(6):1039-1048.

[2] 仓平,严文斌,袁珏.公众安全感影响因素模型的构建与研究[J].南京财经大学学报,2011(3):36-42.

[3] 司兴辉.苏州市公众安全感影响因素及优化机制研究[D].苏州:苏州大学,2015.

[4][德]乌尔里希·贝克.何博闻译.风险社会[M].南京:译林出版社,2004.

[5] 朱志萍.公安机关执法公信力问题浅析[J].公安研究,2013(9).

[6] 公众安全感满意度“双升”科技让城市更安全[N].解放日报,2016-01-24(004).

[7] 崔磊.英国警务改革考察及其对我国警务改革的启示[J].公安研究,2011(2):80-87.

[8] 吕美琛.新时期新加坡治安管理机制探析[J].广州市公安管理干部学院学报,2015,25(3):28-33.

[9] 尉建文,阮明阳.中国城市居民安全感的实证研究——基于北京,郑州和昆明三城市的调查[J].北京工业大学学报:社会科学版,2011,11(6):1-7.

基金项目:四川省四川警察思想政治研究中心项目(CJS18B03)阶段性成果;重庆市教委教改重点项目阶段性成果(201051S)。

作者简介:庄艳,女,新疆昌吉人,博士,讲师,主要从事侦查逻辑、侦查技术等方面的研究。