

会见“小窗口” 执法“大情怀”

——江苏省镇江监狱会见室探索“党建+服务”纪实

文/解西辉 杜杰 沈湘伟 图/沈湘伟

高墙电网,彰显着监狱的法律威严,而小小的会见室,维系着罪犯与家属的亲情牵连。今年以来,江苏省镇江监狱深入推进“不忘初心、牢记使命”主题教育,探索“党建+服务”新路径,持续点染会见窗口执法为民的靓丽底色,从而使其江苏监狱“文明执法窗口”的奖牌更加熠熠生辉。

树形象做“亮”窗口服务

走进镇江监狱会见服务大厅,“党建引领、党员示范、党支部创先”浓浓气息扑面而来。“我们在大厅醒目位置张贴党员‘亮承诺’‘亮实绩’公示栏,每名党员的承诺内容、每月实绩考评结果一目了然。”警卫支队支队长殷书清介绍,“这种方式,能让会见群众第一时间感觉到我们党员民警‘个个是面旗’的鲜明形象。”他又补充道。

会见室隶属警卫支队,按照主题教育活动“守初心、担使命,找差距、抓落实”的总要求,党支部进一步强化作风建设,在登记服务窗口开展“亮身份、树形象、作表率”等实践活动,努力在服务为民“第一站”见成效。

“党员在窗口工作时,主动

把党徽戴起来、把身份亮出来、把责任扛起来,主动接受群众监督,耐心听取和解决会见群众的各种诉求。通过实践活动培育身边爱岗敬业的先进典型,发挥典型的号召引领力,从而带动会见室党员民警见贤思齐。”支队党支部书记魏建亚如是说。

会见室民警均为女性,平均年龄49岁,她们自我加压,以争创一流服务为目标,开展微笑、便民、咨询、延伸、规范“五项服务”,以及一张笑脸相迎、一杯热水送上、一片真诚办事、一声再见送出的“四个一”微笑服务,切实做到“便民、利民、为民”。如今,在会见室内,针线、老花镜、急救药品……各类用品一应俱全,通过细节服务,让罪犯亲属切身感受到法律的温

度。“明天是五监区会见,罪犯张某的母亲每次会见都要来,她年龄大,行走不便,请接待民警关注,做好服务工作。”这是会见之前,负责会见室工作的副支队长薛怀平在提醒姐妹。

监狱会见室每天接待家属近200人次,每年达数万人次,女警们秉公执法,热情服务,赢得群众的好口碑。“会见室是连接着罪犯与亲属的桥梁,我们将会见工作开展得更细致、更完善、更便民,就能更好地让亲情成为积极改造的动力源泉。”监狱党委书记、监狱长颜丙中还说,“责任不分大小,而在于用心。会见窗口虽小,但展现的是大情怀和执法为民的初心使命。”



践使命做“实”窗口服务

亲情是爷爷门前的板凳,是父亲扬起的手掌,是母亲灼灼的泪水,是孩子热盼的眼神……对于狱中罪犯来说,亲情就是最好的教育。会见室女警则是通过感染罪犯亲属,也间接感化着迷途的罪犯,架起回归桥梁。

9月初的一天下午,接近16:00,会见登记处急急匆匆进来3个神色慌张的人。值班民警薛怀平、袁芬菊经询问得知,他们是湖南人,想会见一名叫“李某某”的罪犯,民警赶紧上会见系统平台查询,显示无信息,难道死机了?值班民警安抚稍等,连续试了几遍还是没有,又让他们再说下姓名、刑期。可能是适应了环境,罪犯堂弟的声音稍大了点,重新回答问题,名字没错,只是刑期从“十年”变成“四年”,这时民警长舒了口气,“哦,四年啊,那肯定不在我们这边,你们为什么会来这边的?”小伙子说其叔婶已经一年多没见到儿子,这次陪他们来江苏,就是想找到“李某某”。

值班民警通过江苏监狱服务热线电话“962326”查询,终于查到李犯在苏南某监狱十八监区服刑。当值班民警将写着相关信息的便笺交给李犯亲属,他们急切地转头就走,这时袁芬菊又突然喊住他们,告知去某监狱的坐车路线,当3人接到写有坐车方式的字条后,热泪盈眶,再三表示感谢。

“会见登记处经常会遇到这样的情况,我们的民警总是耐心细致地帮助他们,让罪犯亲属真切感受到监狱机关文明执法的温度。”支队党支部书记魏建亚深有感触,他回忆道,罪犯刘某的父亲来见儿子,得知其违反监规纪律,按规定不能会见,情绪十分激动。会见室值班领导薛怀平见状,赶紧倒来一杯茶水,请其坐下,通过不厌其烦长达一个

小时的政策宣讲,终于说服刘父,“请帮忙将这封信转给我那个不争气的儿子,希望他早点认识到自己的错误,听从警官教诲,下次再来时,希望能见到不一样的他。”魏建亚说:“会见时,群众对政策有些不了解,我们都要晓之以理,动之以情地解释,目的是让罪犯亲属能够配合我们工作,更好转化罪犯。”

在江苏省镇江监狱会见室,这样的故事每天都会发生,没有荡气回肠的豪言壮语,没有可歌可泣的英雄壮举,她们把服务装心里,把热情挂脸上,以执法大情怀感动着每一个前来会见的罪犯亲属,实现了会见整体工作“零差错”,谱写着属于自己的不平凡乐章,绽放出属于会见室党员民警的光彩!



增能力做“强”窗口服务

“您好”“请坐”“有什么可以帮助您”……一句句问候不时传入耳中,让人倍感温暖。

为把文明窗口建设落到实处,把群众服务做到心里,支队党支部组织会见室民警学习礼仪礼节知识,规范个人形体姿态、语言表达等动作,要求从简单问候入手,从细节气质上提升形象。党支部十分重视会见管理岗位民警的能力培养,领导带头,党员率先,定期学习文明会见管理规范,经常开展会见管理信息化流程操作考核。并且,将日常考核结果纳入个人创先争优评比体系。

“通过培训和考核,自己的业务能力有了明显提高,在实

际工作中遇到难题时更加从容。”青年女警冷涵,刚调到会见室不久,她的话颇有代表性。

如今,对一套业务流程,小冷已是相当熟练。录入系统,打印回执,审核身份……“您好,请出示身份证。”“请问您和xxx是什么关系?”“审核完成,请在旁边稍等。”每天,从上班开始,小冷便一刻不停地重复着如此流程。有时面对不符合会见规定的家属,还要耐心解释。她说,在法度之内,会见时根据实际情况给予善意安排,这就是执法的温度。但温度的前提是法度,假如办理会见手续过程中,查出关系证明弄虚作假,绝对不允许会见,因

为这是原则,必须严格执行。

“会见室的服务是社会对监狱执法环境的直接感受,只有会见工作有序有法有规有礼,才能让罪犯亲属对监狱公平公正执法有信心。”支队党支部书记魏建亚对会见室工作有着更深刻的理解。

“我从山东过来,坐了5个多小时的车,实在疲惫,想想自己正在服刑的哥哥,心里又难受不已。一走进会见服务大厅,民警个个都那么热情、那么用心,如沐春风,所有的疲惫和心烦一下都没了,镇江监狱警官真不错!”罪犯亲属蒋某竖着拇指赞道。

出实招做“细”窗口服务

9月15日是星期天,也是中秋节放假的最后一天。一些罪犯亲属得以在上班前的一天见到服刑的亲人。罪犯李某的姐姐从苏州赶来,见到朝思暮想的弟弟,感激地说:“以往会见时,只能向单位请假,现在好啦,可以在假期里接见了,真是感谢政府,感谢监狱机关,帮我们解决了实际困难……”

据副监狱长徐拥军介绍,自今年5月1日起,根据省监狱管理局统一安排,监狱会见日作出便民调整:除工作日外,周六周日及节假日,监狱也按规定接待罪犯亲属会见。“镇江监狱保证每个季度、每个监区至少有一次会见日安排在周六周日或法定节假日。”这对工作繁

忙、请假不方便的罪犯亲属来说,困难便迎刃而解。

“虽然这样调整后,民警的工作量增加了,但是民警的服务质量却一点没有下降,警力安排没有丝毫减少。”副支队长薛怀平底气十足地说。江苏监狱“最美女警”王雪霞,已年过五旬,每天总是起得特别早,她说:党支部实行“两个半小时”规定,即要求党员民警在接见当天上午提前半个小时到岗到位,下午推迟半个小时离开岗位,以应对当天接见家属人数较多的可能情况。王雪霞说,每逢春节、中秋节等节假日前夕,会见人流量大、任务繁重、监管安全要求高。会见室的女警就主动放弃休息时间,加班

加点,一心扑在会见登记、接待、管理工作中,在岗奉献,无怨无悔,已经是一种常态化。

“真是太贴心了,我们从外地过来,接待大厅还有茶水供应,有手机充电器,有雨伞,没想到监狱想的这么周到。”罪犯亲属王某感慨不断。监狱于细节中见真情,在会见登记处设置罪犯钱款社会化办理流程、在会见大厅设置狱务公开自助查询终端机,在会见室固定区域定期公示罪犯行政、法律奖惩情况,切实提高罪犯亲属对监狱执法的知晓度,增强监狱执法的透明度,让警徽在为民服务中更加闪闪发光。