

5年，近18000个电话的背后……

□法治报记者 徐荔

接听电话 17979 个，回复电话 3863 个，处理对接流转事宜 125 件，接通率 100%，满意率 100%……这是上海市监狱管理局狱务公开服务热线从 2015 年 10 月开通，截止到今年 7 月底的数据。

运行近5年来，狱务公开服务热线不仅发挥着“查询、求助、投诉”三大功能，而且还成了一条具有温度的热线。电话线那头的工作是怎样开展的？日前，记者来到上海市监狱管理局狱务公开服务热线中心一探究竟。



上海市监狱管理局狱务公开服务热线中心

照片由上海市监狱管理局提供

说不清身份的来电者

2015年10月19日,上海市监狱管理局狱务公开服务热线开通运行。市民拨打12348转5即可咨询上海市监狱管理局和各监狱狱务公开相关信息。

据介绍,狱务公开服务热线是上海监狱系统依法履行职责、自觉接受社会监督的一项重要举措,是继设立“上海监狱”网站(jyj.sh.gov.cn)、“上海监狱”微信公众号(shsjygh)之后,增强监狱执法透明度,提升执法公信力,树立监狱良好社会公众形象的另一措施。狱务公开服务热线在每个工作日的9时至17时由专人接听,直接为来电人提供咨询服务。

“喂，您好。”采访当天下午3点，狱务公开服务热线中心的话务员小金听到电话铃声后，接通了电话。来电者表示想查询某服刑人员的信息，小金按照要求向来电者核实身份信息，“请您报一下身份证号码”“您和这位服刑人员的关系是？”

在狱务公开服务热线接听室，可以看到包括张警官在内的3位话务员，一人一部电话、两台电脑、头戴耳机，根据电话内容录入相关信息，进行咨询回答……这就是她们日常的工作设备和状态。

这3位专职从事热线服务工作的话务员都是经过严格培训的民警，除了接受语文明礼貌的培训外，在上岗之前，她们还要熟记由400多个常见问题组成的“题库”答案。这些问题都是根据监狱工作中可能出现的情况总结而来，由相关部门给出“规范答案”。当然，话务员使用的工作电脑中也存有“题库”，以备不时之需。

此外，话务员可通过电脑中的信息系统查询本市服刑人员的基本信息，包括改造表现、信件包裹等，为服刑人员亲属查询提供更加方便快捷的服务。

“像监狱政策、法规和服刑人员的减刑、假释等相对静态的信息，还有例如律师、公安、检察院、法院等需要我们协助提供相关信息的，我们可以当场给予反馈，但有些问题我们无法马上回答，就会根据规定的工作流程予以处置。”张警官介绍，每位话务员接电话后都会做记录，并将需要

然而，这两个简单的问题却似乎卡住了来电者，他支支吾吾一阵后声称自己是律师，但却不愿意报身份证号码。小金耐心地说明，必须要核实身份才能进行查询服刑人员信息，最后对方索性挂了电话。

“我们遇到这样的情况不少，如果无法确认身份，我们绝不会将服刑人员的个人信息透露。”狱务公开服务热线中心负责人张警官介绍，对于服刑人员服刑期间个人情况的咨询，会务员会先核实亲属的身份，一般需要提供身份证号等信息。“这也是为了保证服刑人员个人的信息安全。”

记者了解到,根据司法部统一部署,2015年狱务公开工作在全国监狱系统全面推行,各地主动公开监狱执法的依据、过程和结果,自觉接受社会监督。监狱依法向社会公众公开的内容包括:监狱的性质、任务和职责权限;监狱人民警察的权利、义务和纪律要求;

“今天他写信了吗？”

与其他部门、各监狱具体沟通的问题进行流转。一般5~7个工作日。最长

与其他部门、各监狱具体沟通的问题进行流转，一般5—7个工作日，最长不超过15个工作日会联系来电者给与反馈。

今年由于新冠肺炎疫情，上海监狱采取了最严格的管理措施，原本每月的会见也因此暂停。虽然各监狱及时为服刑人员增加了亲情电话的频次，也鼓励服刑人员通过书信与家人交流，但狱务公开服务热线的工作量还是明显增多了起来。不少服刑人员家属都希望通过拨打狱务公开服务热线及时了解服刑人员的情况，以及何时可以会见、写信等信息。

让张警官印象深刻的是一位身在外省市的母亲，她只知道儿子犯罪被判刑，要在上海服刑，但她不知道具体宣判时间，又很着急想知道儿子的消息，还担心他的健康。“今年三月开始，她几乎每天都来电话，一个多月大约打了二十多个电话来询问。”包括张警官在内的3名话务员都接到过这位母亲的电话，从一开始“查无此人”，到后来将“已至新收犯监狱服刑”的信息告诉对方，并且解答关于监狱政策、法规，告知疫情防控期间的特别注意事项，话务员们以极大的耐心为焦虑的母亲送去了

对监狱机关和监狱人民警察执法、管理工作进行举报投诉的方式和途径等 23 条。而除了向社会公众公开的内容外,监狱还应当依法或依申请向服刑人员近亲属公开对监狱提请罪犯减刑、假释、暂予监外执行建议有异议的处理方式;监狱批准罪犯通讯会见、离监探亲、特许离监的结果;罪犯食品、日用品消费及个人钱财账户收支情况等 10 项有关服刑人员的个人服刑信息。

而狱务公开服务热线作为狱务公开工作的一环,具有“查询、求助、投诉”三大功能:一是信息查询,提供监狱执法管理相关法律法规、政策咨询和有关服刑人员改造信息的查询。二是求助服务,对涉及监狱执法管理的有关业务需要办理的,给予指导和帮助。三是投诉受理,接受涉及监狱执法管理工作的投诉和建议。

张警官表示,对于来电咨询应对社会公众公开的狱务政策、法规等,就不需要身份审核,只要来电咨询,话务员都会告知。

“定心丸”。

同样在短时间内频繁拨打热线的还有
一位妻子。张警官记得第一次接到这位妻子的电话是今年5月26日，“她第一次打电话进来的时候说想查丈夫的服刑信息，但由于她丈夫是新收服刑人员，又处于疫情防控期间，相关社会关系信息还未更新，我们暂时无法确认他们间的关系，无法帮她查询。信息更新后，我们及时告诉了她丈夫服刑监狱的地址和电话。”这位妻子还陆续咨询了有关监狱亲情电话、书信往来等方面的规定，我们都一一作了解答。本来以为这位妻子的问题基本解决了，谁知这位妻子仍隔三差五来电咨询，但咨询的问题变成了：“他收到信了吗？”“他写信了吗？”“他的信寄出了吗？”“怎么还没收到？”在回答问题过程中，话务员得知，原来这位妻子急切想联系上丈夫，主要是为了孩子考试填志愿的事。

同为妻子和母亲的话务员们能理解这位妻子焦急的心情，也在能力范围内通过信息系统查询相关邮件、包裹的寄送信息后告知对方，“但有些问题，比如服刑人员是否写信、邮件派送速度等，我们也无能为力，只能尽可能地安抚对方的情绪。”

家属接到“监狱长”电话

近5年,接听约18000个电话,其中有不少是重复的问题,但都要耐心、细致、专业地沟通,对话务员是不小的考验。而除了张警官这位“70后”资深民警,另两位话务员小马和小金都是“90后”。小马和张警官一样,从热线开通伊始就专职接听热线,“准妈妈”小金则比她们晚一年加入。

在3位话务员看来,这条热线除了设定初期的“查询、求助、投诉”三大功能,其实还有“隐藏属性”——服刑人员属情感倾诉的渠道,以及普及法律知识,尤其是与监狱相关法律法规知识的窗口。

谈到印象深刻的来电，小马和小金都不约而同地提到了一对姐妹，“这对姐妹年纪不小了，是今年开始来电咨询的，隔几天就会打来。她们各自的孩子因违法犯罪都在本市服刑。”每次，姐妹来电问的问题都大同小异，与大多数服刑人员家属一样，关心孩子的身体、服刑表现等。除此之外，她们还会“吐苦水”，“怎么会这样？以后该怎么办？”

“她们的问题其实更多的是对孩子的失望，对他们做出违法犯罪行为的不解，以及对刑满释放相关知识的缺乏。虽然几乎每次问的问题都一样，但我们不能泼冷水。”小马和小金说，“除了普及相关的政策法规，还要多给一些鼓励，让家属觉得服刑人员是有希望的，才可能去影响、鼓励服刑人员，让他们带着希望改造。”

张警官也曾接到过类似的电话，她记得自己接到的最长的电话，讲了1个多小时。那是一位父亲，才十七八岁的孩子犯罪入狱了。无措的父亲得知狱务公开服务热线后，打来咨询电话，从监狱会见、服刑人员就医、减刑规定等各方面事无巨细地一一询问，特别是他最关心的狱内教育、心理疏导等问题，张警官都耐心地逐一解答。虽然已经耳朵发烫、嗓子略哑，但在挂上电话的那一刻，张警官觉得那位父亲的声音似乎释然一些了。

前几年，家住青浦的老张（化名）一家接到一个电话，对方号称是本市某监狱的监狱长。老张的儿子确实因为犯罪被逮捕，但在老张儿子尚未被判决，不知到哪个监狱服刑时，老张一家就动迁搬走了，后来便失去了与儿子的联系。

接到“监狱长”的电话，老张一家将信将疑，当听到对方表示只要老张他们给点钱，就会让他们儿子过得好点，甚至能想办法早点回家时，老张一家警觉了。通过查询知道狱务公开服务热线的号码后，老张立刻来核核实、咨询。

张警官接到电话后，确认了老张的身份，经查询老张的儿子的确在本市某监狱服刑，“但是我们当时就明确告诉来电者，监狱不会要求服刑人员家属汇款。”所谓的“监狱长”在狱务公开服务热线这面“照妖镜”前原形毕露。随后，服务热线对接该犯所在监狱，主管警官为他与家人安排了一次亲情电话，他们终于取得了联系。在儿子被捕一年多后，父子也有机会第一次在监狱会见，父亲百感交集，热泪盈眶。

从一定意义上来说,狱务公开服务热线的开通对监狱的管理提出了更高的要求。这些年来,狱务公开服务热线也接到过投诉来电,话务员根据工作流程要求进行流转,“有则改之无则加勉”。狱务公开服务热线让“依法履行职责、自觉接受社会监督”这句话离地面更近了些。