

一张证件照可办184项业务

偏远海岛上门送服务 舟山版“一窗通拍”很贴心

□杨云寒 张和/文 顾浩祯 俞子龙 刘宇翔/摄



定海盐仓派出所铁骑队员在码头巡逻并给船员发放反诈宣传册



定海公安分局行政许可服务科到长白岛为务工人员拍摄证件照



普陀行政服务中心公安窗口民警暑假期间为学生办理居民身份证

“小于啊，你说这张照片，我身份证能用，市民卡、优待证，真的也能用吗？不用重新再拍了？”临别前，70多岁的黄大伯依旧不放心，他抓着于祖强的胳膊问。

于祖强微笑确认。他是嵊泗县公安局菜园派出所民警。平时他常坐船去辖区的那些住人海岛上，帮岛上的居民送药、送信。这一次，他到绿华岛，给遗失身份证但行动不便的黄大伯拍照补办证件。黄大伯所在的绿华岛，是全市22个偏远住人海岛之一。岛上居民3000多人，很多是像黄大伯这样行动不便的老年人。于祖强在与黄大伯谈话中得知，他的市民卡和医保卡需要补办后，当场在浙里办上帮黄大伯申请了相关业

务。后来，黄大伯的这张证件照，也将归集至省厅“长三角”库，并被其他部门共享调用。

今年以来，为深化公安政务服务改革，解决群众办事多次、多地采集问题，浙江省公安厅部署开展“一窗通拍、全域应用”改革。这也被浙江省政府列为2023年十大民生实事项目。我市公安在高标准做好民生实事建设的同时，结合海岛服务特色，组建“舟到拍照”巡回服务队，专门为偏远海岛有需要的老年人或行动不便群众提供上门服务，于祖强便是服务队的一员。

“过去老百姓来公安业务窗口办理身份证、出入境证件、驾照等不同业务时，需要到相应部门分别拍

摄照片。”舟山市公安局行政许可服务处相关负责人表示，此次改革后，群众可就近选择全市任意一个公安“浙里拍照”网点，免费拍摄证件照片，根据办事需求智能生成符合出入境、户籍、交管三个标准的证件照，避免来回奔波。

为了方便群众就近免费拍照，我市公安在全市完成了39个“浙里拍照”网点改造，并增设了2个便民服务延伸点，“10分钟办事拍照圈”基本形成。与此同时，通过“舟到拍照”巡回服务队的组建，也已实现了服务触角在所有偏远海岛的全覆盖。

我市公安不单局限于内部“一窗通拍”，也努力实现社会化“全域应用”服务延伸。已协同民政、市监、

交通等18个涉证件照部门，梳理汇总老年证、海员证、资格证等证件照共享应用事项184项，涉及政务服务151项、社会（个人）服务33项，完成海约证、市民卡、医保电子凭证申领等应用场景IRS组件贯通，累计跨系统调用22万余次。

截至目前，我市累计提供证件照拍摄服务8万人次，照片质检合格率达99.51%，实现“方便群众、减负增效”的改革目标。市公安局相关负责人表示，下一步，我市公安将始终围绕“一张小照片、服务大民生”的理念，进一步增加拍照网点覆盖，扩大部门应用共享，走出一条符合海岛特色的便民之路。

童尹：“无所不包”的辖区“管家”

□刘鑫/文 夏赵丹/摄

人物简介

童尹：
1992年1月出生，浙江淳安人，2019年1月从边防部队转制加入公安队伍。现为普陀六横公安分局社区民警，获个人嘉奖4次。

三伏天气，酷暑难耐。民警童尹顶着太阳，汗流浹背地在企业厂区开展安全检查。从橄榄绿到藏青蓝，他初心不改，使命在肩，把满腔热忱挥洒在社区一线。走访企业、安全宣传、调解纠纷、服务群众，辖区里处处都是他工作的身影。

护企发展有担当

提起童尹，六横几个大船厂的管理人员都竖起了大拇指。童尹负责的龙山片区有三家世界级船舶修理企业。如何为船企生产发展保驾护航，是童尹工作的重要内容之一。

刚刚接手龙山片区警务工作时，童尹从上一任社区民警手中接过了接力棒，很快从不适中调整状态，快速熟悉起辖区情况，进入工作状态。

“企业发展蒸蒸日上，势头正劲。我这个社区民警也要跟上节奏，为企业提供更优质的服务，打造更平安的社会环境。”童尹说。

把警务服务点搬到工人身边。童尹丰富“背包警务”内涵，把原来背着警务背包下海岛的做法，运用到企服务工作中，打造“背包警务”企业版。小小背包“零距离”，架起警企“连心桥”。“童警官很细致周到，不仅为我们工人上门登记，上门普法，还把做好的证件送到工人手中。”龙山某船企外包队负责人杜某夸赞。不仅如此，童尹还精心打造海岛版“11087警企服务站”，通过推动制发《11087警企服务站工作规范》等管理规定，进一步规范“船舶企业积分制管理”“项目警官”等各项服务管理措施和特色联勤模式，持续发展壮大“蓝海志工”队伍，优化涉外管理服务措施，不断优化区域营商环境。

“Very good!”这是在六横船厂修理船舶的某外籍货轮工作人员对六横龙山治安的直观感受。今年上半年，辖区总产值同比增长21.6%。龙山片区涉企纠纷警情同比下降5.6%，涉企侵权案件在低发案的趋势下同比下降18%。

化解纠纷有妙招

作为一名社区民警，童尹在调解矛盾纠纷工作方



童尹在船厂开展安全检查

面，也是颇有心得。“很多案事件都是由小矛盾引起的，一定要重视每一起纠纷，把矛盾纠纷化解在基层。”童尹介绍。

“我们都要谢谢你，纠纷解决了，我们也都可以安心出海挣钱了。”这是童尹曾经调解过的一起纠纷，签订协议时，双方当事人连连向他道谢。

原来，这是一起发生在渔船上的纠纷。张某和朱某在同一条船上工作。因为生活琐事，两人起了冲突，双方互不相让，一时剑拔弩张。

童尹得到消息后，立即赶了过去。“这类纠纷最为棘手，他们性格比较急躁，而且还事出有因，处置不好就会引发双方矛盾升级。”童尹介绍。不过童尹有妙招，会同“渔老大调解中心”介入调解。身边人讲身边事，童尹和“渔老大”从“法、理、情”三方面对双方进行教育劝导，最终促成双方和解，一场矛盾纠纷也就此化解。

为有效化解涉渔矛盾纠纷，童尹结合辖区渔民多的特点，牵头组建了一支由10余名具有威望的船老大组成的“渔老大调解中心”，最大限度把矛盾纠纷化解在基层、解决在萌芽状态。

不仅如此，针对涉企纠纷，童尹还以“蓝海志工”队伍为基础，组建一支“乡情老娘舅”队伍，专门调解工人之间的矛盾，让身边人解决身边事，最大限度把矛盾纠纷化解在基层、解决在萌芽状态。此外，他还依托“龙芯湾”联勤警务站平台，联动综治、司法等多个部门开展矛盾纠纷调解工作。

“群众的期待就是我努力的方向！”长期以来，童尹致力于让人民群众的关心事件件有着落、事事有回音，这也让他走近了群众，成了辖区群众“心上人”。

服务群众有真情

悬山岛，这个陆地面积不足7平方公里的小岛，一直是童尹心中的牵挂。岛上人口不多，但老年人口比

警方动态

定海：民意智感中心 闭环处理群众诉求

□徐一波

“谢谢你们，民警已经帮我们协调处理好了。”这是定海区公安分局民意智感中心智能语音回访一起邻里纠纷警情时的录音。近年来，定海区公安分局依托“公安大脑”试点建设，循着科技兴警理念，开发“民意感知系统”，整合民意诉求多方渠道，创建集智“汇”、智“访”、智“研”为一体的民意智感中心，积极打造“民意诉求”回应新模式。

“请问您反映的问题解决了吗？对我们的工作是否还有其他意见建议……”每一件诉求办理完结后，民意智感中心都会回访诉求人，核实工作落实情况。为确保群众诉求“事事有回音、件件有答复”，民意智感中心按照专职化、标准化、规范化、智能化要求，实行“智感中心+所队联动”的两级架构闭环运作。

“反馈的信息将被一一录入感知系统，作为衡量接处警工作规范化程度的重要支撑。”民意智感中心负责人表示，中心依托市公安局“民意感知系统”建立智能回访机制，通过“智能语音+人工回访”及时跟进，搭建科学高效的警民沟通平台。

8月上旬，蒋先生拨打民意智感中心电话表示感谢。蒋先生从事个体送货服务，一个月前从外地运输一车棒冰到定海一冷库卸货，但在卸货时蒋先生并未进行清点，待冷库工人将棒冰装进冷库后，便在货物签收单上签字并离开现场，途中蒋先生接到发货方电话称多发了20箱，并非货物签收单上的1340箱，蒋先生便返回冷库，想和收货方说明，但收货方已下班无法联系，只好报警求助。民意智感中心得知这一情况后，快速形成工单流转至辖区派出所，派出所通过对冷库监控所有人、收货方、发货方等多方协调，快速解决了此事。

为让群众切实感受到警务服务的力度和温度，民意智感中心践行“马上就办、真抓实干”，响应“群众吹哨，民警报到”，先后120余次积极协调帮助解决群众实际困难，助力群众安全感满意度双提升。

目前，定海公安民意智感中心已汇集110接处警、窗口办事服务等公安业务访评事项，还打通了政务转办、群众来电来信、网络留言、自媒体图文视频等外部信息资源，实现了群众诉求统一归口。据统计，自该民意智感中心运行以来，已访评群众3.2万余人次，群众满意率达99.7%。

