

“警”跟企盼 护航重大项目建设发展

□支奕 张和/文 邹训永/摄



定海金塘派出所民警联合舟山边检站民警利用警用无人机开展空中巡查，全力护航港区安全生产

位于这座悬水小岛上的金钵孟临港产业园项目是省重大制造业项目，建成投产后年产值超150亿元，税收2亿元以上。该项目目前涉及外来务工人员近千人，科学管理服务好这支建设队伍，成为项目推进的第一要义。去年年初，随着项目的开工，普陀虾峙派出所指派一名副所长、三名民警和五名辅警组成“专职项目警官团”，为该工程项目护航。自去年以来，全岛始终保持零警情、零发案。

想企业所想，急企业所急。长期以来，海岛项目警官发挥驻岛警务优势，持续驱动警力下沉、警务前置、服务前移，将警务工作搬到项目“工地门口”，大大提升项目推进质效。

去年7月，浙沪共建小洋山北侧综合开发工程正式开工，该项目是洋山深水港重要组成部分，也是长三角港航一体化江海联运服务的重要载体。嵊泗洋山公安分局牢固树立服务经济发展大局观念，充分发挥“11087+舟到在浙里”服务品牌的驻企警务联络室功能，为港区企业提供人员登记、异地身份证件办理等“一件事”便利服务。“没想到这么会工夫，就把证给补上了！”去年10月，员工小张因为身份证丢失无法办理入职，万分着急的他在单位同事陪同下来到驻企警务联络室，民警当即为其办理了临时身份证明，并帮助申请了身份证补办业务。



赵芳芳：在护航海洋经济中绽芳华

□张华/文 姚旭阳/摄

人物简介

赵芳芳：

浙江岱山人，1983年12月出生，党龄13年，2004年7月参加公安工作，现任岱山县公安局出入境管理大队大队长，曾荣立三等功1次，获个人嘉奖多次，获评2023年度县级巾帼建功标兵。

出入有境、服务无境，是承诺更是责任；精益求精、进无止境，是追求更是行动。在出入境窗口的十年间，赵芳芳始终以群众满意为己任，饱含为人民服务的真心与诚心，以精湛的业务和周到的服务，有效解决群众急难愁盼问题，在平凡中见不凡，在细微中见真情。

热情耐心，最满意服务是她的名片

“小朋友，跟阿姨玩个游戏，一起用大拇指在机器上盖章好不好啊？”在岱山县政务服务中心出入境窗口，赵芳芳正耐心地引导市民办证。

出入境窗口民警的服务态度和工作作风，直接关系到公安机关的整体形象。作为出入境管理大队的负责人，她率先垂范，带领着窗口工作人员面带微笑，不厌其烦地回答着群众提出的每一个问题，以春风拂面的温馨服务，迎送着每一位前来咨询办事的群众，日复一日、年复一年，优良的接待环境、优质高效的服务态度，让每一位办事群众满意而归。头雁引领，雁阵齐飞，2023年，该大队获评年度县级巾帼文明岗。

热情、耐心、细致，这是赵芳芳在办事群众中收到最多的评价。另一面，她讲话干净利落、思维清晰活跃，带领团队时有魄力，笑起来有着爽朗的英气。

去年出入境政策调整后，出入境窗口迎来办证高峰，赵芳芳未雨绸缪，带领全体工作人员提前调试检修设备、设立AB岗、落实“首问责任”“日清日结”“答复一口清”等制度，推行延时办、容缺办、预约办、加急办，始终确保最后一个申请人办理完结，梳理当日工作后再下班。

“群众利益无小事。”这是赵芳芳经常挂在嘴边的一句话。对她而言，能够用自己的专业和工作解决群众的困难，是一种幸福，更是一种职业成就感。



赵芳芳（右二）在国际海员服务驿站，为外籍船员讲解相关法律法规

外籍人才的锦旗和感谢信，得到企业群众的肯定。

一丝不苟，最规范执法是她的准则

出入境管理部门不仅是公安机关服务群众的重要窗口，也是守护国门的关键岗哨。赵芳芳从教育训练入手，定期组织大队工作人员学习法律法规、执法办案程序、出入境业务知识等内容，增强队伍整体素质和执法规范化意识，为严格规范执法奠定了坚实的基础。

“做好出入境管理工作不能靠我们单打独斗，派出所力量也至关重要。”出入境管理工作政策性强、操作性强、涉及面广，赵芳芳在强化大队自身建设的同时，也将目光放到派出所。抓日常管理、抓培训指导、抓督导检查……她带领部门骨干力量，采取送教上门、集中授课、点对点指导等方式，加强对派出所民警和宾馆前台的业务培训，同时落实日核查、周点评、月通报制度，有效提升境外人员服务管理水平。

警力有限，就向社会、科技要警力。为此，她牵头组建11支涉外最小作战单元和20余名社会化翻译员队伍，常态化开展涉外法律和移民便利政策宣讲、及时处置涉外案件、提供快速服务。与此同时，融合应用信息系统，加强线上数据分析研判、线下走访核查，用心用情管理服务外籍人员，不断推动全县的出入境管理工作做优做强。

小窗口，大服务。赵芳芳用真诚的微笑诠释着全心全意为人民服务的宗旨，用朴实的工作践行着“以人为本、专业、安全、便捷”的理念，用忠诚的坚守书写着国门“守护人”的荣光。

警方动态

普陀：公安政务服务提档再升级



“办不成事”反映窗口专班工作人员在为群众提供服务

□刘宇翔 刘鑫/文 李圆洁/摄

今年以来，普陀区公安分局紧紧围绕服务高质量发展，深入实施“海岛共富”警务，聚焦群众所需、企业所盼，统筹配置优质服务资源，坚持“打包办”“兜底办”“高效办”，推进公安政务服务从“便利化”到“增值化”，真正用“服务指数”提升群众“满意指数”，倾力保障经济社会发展。

涉企服务打包办

“真方便，一开始还担心海岛交通不便，跑手续要耽误时间，没想到足不出岛，在民警的帮助下，在线上就可以完成民爆物品购买运输审批手续。”近日，刚刚完成爆破作业的金钵孟岛二期工地平整项目的相关负责人陈柯全感叹道。这得益于普陀公安推出的公安涉企服务“一类事”清单。除此之外，在涉企人员出入境、涉企法律服务等多项业务事项方面，也实施增值服务，最大限度为企业提供便利。

“企”有所盼，“警”有所应。普陀公安还组建由公安、环保、不动产、税务等部门业务骨干组成的涉企服务专班，聚焦金钵孟临港产业园、六横公路大桥等项目建设，升级优化“驻企服务站”，全面定制涵盖业务办理、法律咨询、宣传防范等“清单式”增值服务48件，通过民生“面对面”“民情工单”等形式，开展公安涉企服务“一类事”打包办。年内，累计开展进企服务56次，惠及员工2300余人。

“疑难杂症”兜底办

无户口的人员如何把户口落在福利院集体户？这是普陀公安“办不成事”反映窗口不久前接到的一笔业务。

了解情况后，窗口工作人员忙活起来了，通过多番努力，终于完成材料搜集调查工作，最后成功将该人员户口落户在福利院集体户。

年初以来，普陀公安窗口设置“办不成事”反映窗口，在7个派出所窗口设置“办不成事”反映热线，组织骨干力量重点解决一些“疑难杂症”，为企业群众提供“兜底”服务。

“办不成事”反映窗口和反映热线，主要受理企业、群众通过线上或线下依法依规提交全部法定申请材料后，在规定时限内未受理或未办结的事项；符合受理条件到窗口未能办成的事项；办事过程中慢作为、不作为等问题。“办不成事”反映窗口、反映热线是普陀公安服务提档升级，促进各项事件完美办结的其中一环。设立以来，已完成相关业务6笔，群众办件满意度100%。

“民生事项”高效办

涉民商事诉讼常常遇到因起诉人信息不全申请立案“空跑”“多跑”难题。今年以来，普陀公安聚焦企业群众办事需求，联合普陀区人民法院创新建立涉民商事诉讼被告身份信息协查工作机制，全力保障群众、市场主体合法权益。机制建立以来，已协查人员71人次，涉及案件标的335万余元，群众诉累率下降87.5%。

普陀公安还通过升级“网办中心”线上“一网通办”、线下“一窗通办”服务举措，全力保障辖区群众和企业职工入户入学、子女教育、社会保障等实际需求，切实做到让群众少跑腿，让数据多跑路。同时，进一步健全完善特事特办机制，开通人才落户“快速通道”，开辟居住证、居民身份证“绿色通道”，特别是通过优化身份证补换、户口申报、户口迁移等“跨省通办”系列举措，打破了困扰已久的地域阻隔，让“回家办”到“就地办”，切实解决了“多跑路”“折返跑”难题。年内，累计办理跨省业务1562起，同比上升96.8%。

此外，还积极推动“普惠帮2.0”模式，提供“随心办”增值化服务。工作人员主动衔接民政、社保、医保等，通过政务服务综合体前移服务窗口，依托驻点服务、远程视频服务、容缺服务、上门服务、便民代办服务等，实现偏远小岛帮办服务全覆盖。