

多维发力 精准护航 我市公安打造现代海洋城市政务服务新样板

□张和/文 姚旭阳/摄

“船还在海上,船员入境手续就办妥了,这在以前想都不敢想!”前不久,舟山一家船舶修造企业的外籍货轮急需更换船员,按照常规流程需要5个工作日。企业联系了舟山市公安“为企业服务专窗”,后台立即启动特事特办机制,多部门专家线上“会诊”,8小时后全部手续办结,为企业节省了数十万元的滞港费用。

舟山市公安聚焦大宗商品资源配置枢纽建设,深化政务服务数字化改革,以技术破壁、数据融通为突破口,推动“一网通办”“一窗通办”提质增效,让数据多跑路、企业和群众少跑腿。今年以来,全市“一网通办”率、“一窗通办”率、“好差评”满意率持续保持全省前列,涉企事项办理时限同比压缩50%以上。

打通堵点 智慧“舟警”

过去,网上办事常被吐槽“入口找不到、指南看不懂”,许多人宁可跑窗口也不愿碰手机。舟山市公安打造的“舟警云窗”,以2.0平台为底板,将线下窗口办事场景完整复刻至线上,构建智能导办新模式。在“浙里办”首次引入音(视)频通信功能,集成排队叫号、图文投屏、操作共享等三大核心互动,融入人脸核验及电子签章等安全认证技术,由工作人员“屏对屏”协助群众完成“掌上”业务申请,有效减少一般事项“网办不成再跑窗口”的现象。此外,舟山市公安精准把握企业需求,开辟线上“为企业服务专窗”,提供“优先叫号、特事特办、集中审办”等专属服务。平台运行以来,累计帮办业务超8000件,“一次办成率”达92.3%。

证件快过期了却不知道?舟山市公安以身份证到期集中换领为切入点,系统性梳理身份证、居住证、驾驶证、护照等4类证件(临)到期换领规则,依托公安政务大数据治理能力,搭建“舟警提醒”业务模型,研发前端感知软件,从“浙里拍照”到“窗口办事”全覆盖布设。以“线上短信+线下弹窗”双重提醒模式,主动告知群众潜在办事需求,提供一站式“免申即办”。上线以来,该模型已推送“提醒短信”10余万条,触发“弹窗提醒”7万余次,现场“即办”完成率达91%以上。

完善标准 服务“有为”

智能工具让办事快了,但要让服务真正“立得住”,还得靠标准。舟山市公安把基层窗口多年积累的经验,一点点打磨成了全省的“教科书”。继完成省公安厅“一窗通办”标准化建设任务后,舟山市公安又牵头参与起草了两项省级技术规范,从场地怎么摆、人员怎么配到事项怎么办、档案怎么存,逐条



图为岱山县公安局鱼山派出所民警给辖区务工人员补办身份证件

推敲、反复试点。

标准有了,服务如何更“有为”?舟山市公安把目光投向了护航大宗商品资源配置枢纽建设的大局。围绕全市47个“千项万亿”和245个市级重大项目,建立了135个“实体+虚拟”项目警务站(室),配备536名“项目警官”,把服务窗口搬到了工地上。在岱山鱼山绿色石化基地,护航海洋经济共治中心就设在工地旁的集装箱里,距离建设现场不到10米,工人一出工地就能看见。

针对大宗商品资源配置枢纽建设涉及的多部门协同需求,舟山市公安创新“地检协同”机制,构建“1+7+4”服务体系,将临时入境许可、停留证件、离船手续等3个高频事项全量集成办理,年均惠及船员8000余人,节约国际船

舶滞港费用超4亿元,办证时间从7个工作日缩减至24小时,办理时效全国领先。在衢山岛国际海员服务中心,舟山市公安会同边检、海关等5部门联合入驻,外籍船员业务办理周期从7天压缩至2小时。

窗口前移 精准“到家”

服务好不好,群众说了算。面对海岛分散、企业需求多元等现实情况,舟山市公安因地制宜、分类施策,让服务触角延伸至每个角落。

针对大宗商品资源配置枢纽建设涉及的功能岛和重点企业,舟山市公安实施“一岛一策、一企一档”精准服务。在岱山县鼠浪湖岛,派出所民警常年驻岛,构建“1中心+3站点+2专窗”涉

外服务网,通过无人机“跳岛送证”专项航线,确保7类高频业务半小时直达。普陀公安则把窗口直接搬到了企业门口,民警带着设备上门办证,还定期走访,了解经营情况,开展法治服务,解决项目推进中的难题。

针对海岛老年居民,舟山市公安联合邮政部门推出“离岛银龄专递”服务——邮政和公安联动,主动上门收材料,内部快速办结,再把证件精准送回家。近500位高龄老人享受了“足不出户”的待遇,办理周期缩短了30%以上。去年这一做法被评为全省“警邮合作”十佳案例。不仅如此,全市53个离岛村居都接入了“云窗”,代办员遇到拿不准的业务,一个视频连线,后台专员就能远程指导,470多件事项在岛上就办结了。

警方动态

定海公安 延伸服务暖人心

□邹霏霏 王周飞 王珏/文 顾浩祯/摄



图为民警为百岁老人送证上门

“太感谢!是你们让我圆了百岁梦。”3月30日,在定海的一家养老院里,今年6月即将迎来百岁寿辰的王集老先生,手捧刚刚更正了出生日期的新身份证,声音有些哽咽。

这张承载着历史记忆与岁月温情的身份证,背后是一段定海公安民警倾力解难的感人故事。

原来,因历史原因,王老先生的身份证出生日期比实际年龄少了两年。为了圆人家的“百岁心愿”,家人抱着试试看的心态走进了定海区政务服务中心公安窗口。令他们没想到的是,这个看似复杂、年代久远的难题,得到了办公室主任顾增轶的热情接待和郑重承诺。

“不管手续程序有多么复杂,一定要特事特办,争取在老人家6月1日生日前办好。”顾增轶这样说,也这样做。在查阅原始档案、确认情况后,他主动协调、多方奔走,向上级公安机关请示汇报,多次与市委组织部、老人原单位沟通,逐一打通了所有关键环节。

考虑到老人年近百岁、行动不便,定海公安主动将服务延伸上门。民警专程来到老人所在的养老院,现场询问、制作笔录、拍摄证件照,并申请开通绿色通道,最终亲手将崭新的身份证送到老人手中。

从耐心解读政策,到主动追踪进展;从严谨审核材料,到贴心上门服务——这张身份证的“诞生”过程,正是定海公安“群众利益无小事”服务理念的生动写照。

而这只是定海公安将服务窗口延伸到群众需要之处的一个缩影。面对今年全国集中换发第二代居民身份证的换证峰值、辖区内岛屿众多、居民出行不便的现实,公安部门不仅着力解决这类“特殊难题”,更将日常服务主动“跨海送岛”。在长白、册子、小沙等悬水小岛及偏远工业园区,定海公安布设了3处“一窗通拍”海岛延伸服务点,让群众告别“出岛办证、请假半天”的奔波。今年以来,仅长白岛服务点就已办理身份证业务近900件,册子岛服务点办理100件,定海工业园区融治理中心服务点办理267件。

一支支“巡回办证服务队”也定期乘船赴各岛,在村委会或党群服务中心设立临时窗口。对于行动不便的老人,队员更是携带设备直接上门,布置背景、调整姿势、采集信息,待证件制成后再送证上门,实现“足不出户、全程办结”。

1月13日,在环南街道盘峙岛的“幸福驿站”临时办证点,工作人员正有条不紊地为村民拍摄证件照。“头稍微抬一点,嘴角放松一点。”随着快门声落下,村民张阿姨的办证流程仅用时8分钟,她竖起大拇指:“我的身份证过几个月就到到期了,赶上你们来村里服务,好足嘞!”

对于行动不便、独居高龄的特殊老人,服务更是直通床头。在大鹏岛,工作人员得知村民王大娘因腿部手术无法出行,就带着设备直接上门。在她家中,民警简单布置背景、协助调整姿势,几分钟内便完成了信息采集。王大娘激动地说:“去城区要坐船,我这腿脚不方便,现在在家就办完了。”当天,她的丈夫也一并享受了上门服务。制证完成后,民警还“送证上门”,真正让老人们“足不出户办证全程”。

“警”护山海

新城公安擦亮长峙岛“生态宜居”金名片

□施翔 邱雨倩/文 张佳荣/摄

作为新城“一湾两岸三桥四岛”战略布局的重要一环,长峙岛正以其独特的魅力,成为市民安居、游客向往的海岛新地标。从宜居到安居,从愿景到美景,幸福底色的背后是平安的支撑。近年来,新城公安紧扣“派出所主防”职能定位,以“矛盾化解、民生服务、生态守护”为主要抓手,将警务工作融入海岛发展大局,用一件件民生实事的落地,全力驱动这座“生态宜居岛”加速蝶变。

以多元共治化解发展风险

随着长峙岛的快速发展,当地人口加速集聚,业态日趋丰富,各类矛盾隐患逐渐显现。面对新挑战,新城公安打破部门壁垒,整合社区、业委会、物业、乡贤及法律顾问等多方力量,打造“一站式”矛盾纠纷调处平台。通过变“单一管理”为“多元共治”,不仅有效化解了高频易发的邻里、劳资及消费纠纷,更在共建共治中凝聚起居民对“生态宜居岛”的认同感与归属感。

日前,临城派出所深化“律力同心”“三所一庭”联调机制,成功调处一起持续三年的上下楼噪声纠纷。联动法庭、司法等部门发挥专业优势,促成双方达成协议。这起纠纷的圆满化解,背后是民警三年来持续沟通、释法说理的不懈努力。

依托“如心义警”“山海清风”等志愿队伍,新城公安将警务工作前移,主动排查、介入,让矛盾纠纷止于未发、



图为新城公安分局临城派出所民警走访辖区老人

化于萌芽。创新“三联一商”机制,新城公安联合城管、社区、物业等多方力量,定期召开“圆桌会议”,针对岛上常见的装修噪声、宠物扰民、家庭矛盾等民生“小烦恼”共商共治、精准破题。今年以来,累计化解各类矛盾纠纷百余起,调解成功率在98%以上,为长峙岛的和谐稳定奠定了坚实基础。

以精准服务守护银发幸福

生态秀美、环境宜人的长峙岛,成为众多老年人颐养天年的优选之地。守护“银发一族”的幸福晚年,是新城

公安践行民生警务的初心所在。

“小陈警官,我的手机又不会用了,你能再教教我吗?”住在香樟园的李奶奶,子女常年在外,智能手机成了她与外界联系的重要工具。社区民警陈警官便成了李奶奶的“亲人”,定期上门看望,手把手教学智能手机操作、反诈知识讲解、生活难题帮办,用点滴陪伴温暖老人心。

针对岛上老年人口多的特点,新城公安量身打造“一对一”精准服务体系。一方面,组织“蓝海”志愿服务队,定期开展防诈骗、人身安全等知识讲座,用通俗易懂的语言提升老年人安

全防范意识。另一方面,建立“独居老人关爱档案”,由社区民警和义警队员定期上门走访,了解生活需求,帮助解决电子产品使用等实际困难。

此外,新城公安还联合辖区医院及社区卫生服务中心,为老年人开通“绿色就医通道”,紧急情况下,民警可第一时间护送老人就医。一系列暖心举措,让长峙岛的老年人感受到“家”的温暖,他们的笑容,也成为岛上最动人的风景线。

以智慧赋能筑牢生态屏障

生态是长峙岛发展的生命线。新城公安以“生态警务”为抓手,构建起“海陆空”一体化的立体防护网,全力守护这片碧海蓝天。

在长峙岛海岸线上,时常能看到民警和“悠享生态巡防队”的队员们带着工具清理海滩垃圾的身影。他们不仅是环境的守护者,更是生态的宣讲员。新城公安分局与浙江海洋大学合作,在岛上设立生态宣教点,定期举办科普活动,让居民和游客在亲近自然的同时,了解海洋生物多样性、垃圾分类等知识,自觉加入保护生态的行列。

科技赋能为生态警务插上“智慧翅膀”。依托“智治海安”系统,新城公安在重点海域划定预警圈层,通过无人机巡航、视频监控、巡逻艇巡查等方式,实现对非法捕捞、违规排污等行为的全天候、全方位监控。