

溧阳数据赋能“综窗”服务增效

□顾燕

今年以来,溧阳市公安局紧扣“公安现代服务体系”建设要求,在全市率先打造一窗通办的“综窗”服务新模式,全面提升公安政务服务效能。运行以来,群众排队时长压缩50%,高峰吞吐能力提升2倍,群众满意度达99%。

汇聚资源 打造“金牌服务团”

溧阳市公安局聚焦“多头领导、分散管理、队伍不稳”问题,以“一窗通办”改革为契机,整合原治安、交警、出入境等公安服务窗口12名民警24名辅警编制,全部划归公安政务服务部门,实现人员统一管理。

与此同时,他们全面改造窗口功能区和席位,把原本根据业务类型划分的10个服务窗口,统一改造为自助服务区、信息采集区、人工服务区等3个区域和5个“综合窗口”,实现区域统一划分,让群众办事一目了然,解决“来回跑”“排队长”“忙闲不均”等问题。

“我们梳理5大类104项公安服务事项,由政务服务管理部门制作业务手册,组织开展‘全科’业务实操培训,统一提升服务能力水平,着力打造一支高素质‘全科金牌服务团’,实现从‘一警专办’到‘一警多能’。”溧阳市副市长、公安局长潘叶锋介绍。



数据赋能 提升群众获得感

2023年,溧阳市公安局争取党委政府支撑,购置新型前端窗口受理机,将材料扫描、指纹采集、身份证读取、拍摄现场照片等多功能融为一体,群众通过一台设备可以实现全量材料、信息、图像采集,避免多设备来回跑切换。设备运行以来,群众信息采集效率提升3倍以上。

与此同时,全面升级服务窗口10台计算机,兼容3部门5个平台系统,实现户籍、交警、出入境等业务在一台电脑

上办理。“我们争取上级警种部门支持,打通数字证书授权壁垒,增加19名工作人员业务受理授权,真正实现前台综合受理,后台分类审批、统一窗口出件。”溧阳市公安局政务服务管理大队长冯琪说。

此外,升级溧阳公安“微警务”账号,将户籍、出入境等3大类4项网上办理事项统一展示,实现群众办理业务“一键达”。同时开设预约模块,对需要见面办理事项实行预约制,并提示群众注意事项和携带资料清单,避免群众来回跑,提升群众获得感。

健全机制 设立“办不成事”窗口

今年以来,溧阳市公安局围绕首问负责、警容风纪、服务流程等,细化制定规章制度5篇46条,完善每周学习、季度测评、年终评优机制,不定期开展服务窗口视频抽查,对发现的服务不规范情况,组织全体民警辅警集中“找茬”,用一起起典型案例警示窗口民警、辅警规范服务。

在“综窗”建设的基础上,设立“办不成事”窗口,对群众反映的疑难事项和投诉建议落实精准办理,有效推动“问题不出门、群众更满意”,窗口投诉量环比下降25%。同时聚焦涉企行政审批流程繁琐、材料众多、时限较长的情况,整合企业常办业务,开设“对企专窗”,为企业提供办事“绿色通道”,为8家大型企业统一办理证件、事项322件,企业满意度达100%。

与此同时,溧阳公安全量汇聚110、12345、阳光信访等涉窗口服务投诉数据,建立“每周通报、每起复盘、逐一回访”机制,跟踪回访,贯彻落实闭环投诉举报处置机制,确保件件有落实、事事有回音,今年以来投诉不满意事项一次回访满意率达99.5%,群众二次投诉“零发生”。



账单“逾期”,联系客服却被扣卡4万余元



□顾梦莹

据市反诈中心统计,上周我市警方共接报电信网络诈骗警情同比上升58.1%,环比下降15.5%。

梳理一周的案件类型,从数量上来看以下几类诈骗手段发案数量居前五位,分别是兼职刷单类占21.6%、冒充客服注册会员类占13.4%、网络贷款类占12.6%、虚假博彩类占12.2%、虚假购物类占7.3%。

【典型案例】3日,市民殷女士报警称:自己收到一条短信,称“分期乐”的账单逾期正在排队受理中。殷女士就拨打短信上的电话联系客服,对方接通后却自称是某音客服,称殷女士误开通了某音直播会员免密支付功能,由于没有取消扣费已产生欠款。随后,对方通过语音指导殷女士下载会议软件并要其开启屏幕共享。殷女士点开对方发来的链接跳转到了假客服平台,按部就班地提供了自己的银行账户、验证码,还在对方的指导下将贷款平台上的自己全部额度提现到银行账户内,殷女士意识到被骗,立刻报警,损失4万余元。

【手段分析】骗子散布“逾期、扣费”短信,引导受害人联系短信中的电话解决问题。

反电诈 集中宣防行动

当受害人回拨联系客服时,骗子再引导受害人登录诈骗网页与所谓的官方客服进行交流,再由假客服通过语音和屏幕共享指导受害人操作,盗走银行卡号、验证码等信息,最终转走受害人的钱财。

【警方提示】近期“逾期、扣费”短信诈骗频发,收到此类短信不要轻信,不要拨打短信中所留的客服号码,凡是自称客服,以会员不取消会自动扣费、影响征信为由,引导操作“共享屏幕”“转账汇款”的都是诈骗。

“国家反诈中心”App是由公安部刑事侦查局组织开发的国家级反诈、防骗、预警系统,具备诈骗举报、诈骗预警、风险查询等功能,还有丰富的防诈骗知识。通过学习里面的知识可以有效避免各种网络诈骗的发生,提高每个用户的防骗能力,还可以随时向平台举报各种诈骗信息,减少不必要的财产损失。同时对于在日常生活中遇到的可疑支付账户,可疑IP/网址,可疑QQ、微信号均可在“国家反诈中心”App这款软件中查询验证是否为“涉诈”账号。



守护“小包裹”传递“大安全”

守护“小包裹”,传递“大安全”。“双十一”购物狂欢节来临,钟楼公安分局新闻派出所民警深入辖区物流园区对物流企业开展安全检查工作,要求企业严格遵守收寄验视安检制度和禁寄禁运制度,保障物流行业安全运营。 高一鸣 图文报道

怀德桥派出所

“网格联动”营造见义勇为新风尚

□顾燕 王军

今年以来,钟楼公安分局怀德桥派出所积极发挥见义勇为工作站前阵地作用,强化“网格联动”,把弘扬见义勇为精神、发展见义勇为事业融入公安现代化建设全过程,大力营造见义勇为新风尚,有效助推“派出所主防”落地落实。

据介绍,怀德桥见义勇为工作站站长由派出所教导员兼任,统筹协调具体工作,设置专职工作人员2名,辖区内社区均设见义勇为工作室。目前,该站已实现“六个一”,即有一处办公场所、一块牌子、一套工作机制、一名专(兼)职工作人员、一支志愿者队伍、一套工作台账,充分发挥工作站总揽全局、协调各方作用,切实担负见义勇为工作职责。

“我们主动融入‘网格+警格’机制,联合街道相关部门、社区、居委会组织发动辖区网格员、保安、物管员、志愿者等100余名社会力量,组建职

能明确、指挥顺畅、运行高效的专项见义勇为网络,强化人员培训、管理使用。”怀德桥派出所教导员、见义勇为工作站站长顾涛介绍,他们还同时以创建“星级见义勇为工作站(室)”为抓手,形成层层推动的良好氛围。

工作站严格按照要求落实《江苏省奖励和表彰见义勇为人员条例》《常州市见义勇为奖励抚恤补助办法》等制度,明确见义勇为救助、奖励、慰问等工作程序,重大事项坚持集体研究、民主决策,贯彻执行基金募集管理、审批使用等一系列办法,健全完善辖区划分管理的见义勇为人员信息台账,确保底数清、情况明,促进见义勇为队伍规范建设。

“我们见义勇为工作站牢牢主防理念,依托动员在册志愿者提供线索,加强对辖区违法犯罪线索、风险隐患苗头排查监测预警,做到早发现、早控制、早处置。”顾涛说,今年以来,他们累计收集各类线索80余条,通过接处警、信息员上报、媒体发现等多途径收集见义勇为信息,并按“受理—核查—表彰”流程,努力

做到勤于发现、主动上报、落实奖励。

他们定期与辖区各社会群体、个人对接,充分发挥职能优势,高效开展见义勇为人员排查、评选、荣誉推荐等工作,规范工作站运作,及时发放证书和奖金,坚持做到发现一起、奖励一起,杜绝“漏奖”“迟奖”现象。今年以来共累计申报12人,上报确认见义勇为行为6起,勇于搭救2名落水群众的火锅店负责人刘洋被授予常州市“龙城见义勇为勇士”“常州市钟楼区见义勇为积极分子”称号。

与此同时,坚持集中表彰奖励,实行即时即奖、送奖上门,开展重点慰问、个别慰问,慰问困难、致残、生病的见义勇为人员,发放慰问金和医疗补助金及米、油等物品,春节、高温天气、端午、中秋等开展集中慰问活动5场次。

他们坚持“荐、奖、宣、服”一体化运行,见义勇为工作站采取“现代+传统”“线上+线下”等多种形式对创建活动广泛宣传,利用各类媒体、平台,相继建立小区固定宣传栏30个、户外电子屏4块,定期更换宣传内容,指导各社区利用

道德讲堂广泛开展见义勇为人员先进事迹宣讲活动,加大社会面宣传,扩大品牌影响力。

此外,他们组织社区民警不断深入基层一线,联合企事业单位、学校、社区等单位群体,广泛开展见义勇为讲座课堂、知识竞赛、先进事迹报告会等活动,包括出动宣传车、组织文艺演出等多种形式。今年以来先后组织各类宣传活动40次,发放宣传册3600余份,发动群众参与800余人次,营造全民参与见义勇为的良好氛围。

“我们通过定期电话沟通和日常走访等多种形式开展见义勇为人员‘一对一服务’,对见义勇为人员的生活和工作情况进行摸底,梳理出见义勇为人员困难家庭,建档立卡进行‘一对一’帮扶,着力解决见义勇为人员及其家属的实际困难。”顾涛说。



常州公安 微声音

护平安、聚民心 法治宣传进社区

②平安常州 7日,天宁公安分局青龙派出所联合江南商业银行,走进辖区东风社区,通过“集中宣讲、摆放展板、发放资料、答疑解惑”的方式,用通俗易懂的语言面对面向居民们宣传文明养犬、见义勇为、反诈打谣等内容,结合辖区真实案例剖析医疗保险、养老类诈骗等高发诈骗套路,助力居民守好“钱袋子”。

“拉车门”开个级“罚单”贴上电动车

②平安常州 为进一步压降街面侵财案件的发案率,天宁公安分局兰陵派出所强化街面巡

防力量,在常态化开展“拉车门”行动过程中,围绕车主遗忘电动车钥匙的情况,创新开展贴“罚单”行动,通过张贴温馨提示、代为保管车钥匙等方式,切实守护群众财产安全。

秋日反诈集市,筑牢安全防线

②平安常州 近日,武进公安分局湓湖派出所利用秋季傍晚群众散步休闲契机,在辖区瑞望家园望青年社区铺设“蓝盟”反诈集市。活动期间,民警、大学生志愿者与居民共同参与,开展扫码进反诈群、反诈互动小游戏、反诈知识问答、发放反诈宣传资料和小礼品等活动,进一步提高群众安全意识,筑牢反诈防线。

民警同志:您好!

驾驶证增驾业务办结后,驾驶证的有效期以及记分周期会发生变化吗?

姚女士

市公安局交警支队答复:不会。申请增加准驾车型并且取得新驾驶证后,驾驶证的有效期不会重新计算,记分周期也始终从原驾驶证的初次领证之日起开始计算,不会发生变化。

民警同志:您好!

去年的驾驶人体检报告,今年还可以使用吗?

秦女士

市公安局交警支队答复:不可以。根据《机动车驾驶证申领和使用规定》(公安部令第162号)第八十五条有关规定,身体条件证明自出具之日起6个月内有效。

民警同志:您好!

申请校车驾驶资格,需要符合哪些条件?

刘先生

市公安局交警支队答复:根据《机动车驾驶证申领和使用规定》(公安部令第162号)第八十七条规定,取得校车驾驶资格应当符合下列条件:

- (一)取得相应准驾车型驾驶证并具有三年以上驾驶经历,年龄在25周岁以上、不超过60周岁;
- (二)最近连续三个记分周期内没有记满12分记录;
- (三)无致人死亡或者重伤的交通事故记录;
- (四)无酒后驾驶或者醉酒驾驶机动车记录,最近一年内无驾驶机动车营运车辆超员、超速等严重道路交通安全违法行为记录;
- (五)无犯罪记录;
- (六)身心健康,无传染性疾病,无癫痫病、精神病等可能危及行车安全的疾病病史,无酗酒、吸毒行为记录。

