

普陀公安打造“普惠帮”服务体系

跑出公安政务服务“加速度”

□通讯员 刘鑫

“太方便了,不用出岛,在家门口就能办证。”完成居民身份证办理手续后,蚂蚁岛居民邹大爷竖起大拇指。这得益于普陀公安“普惠帮”志愿服务团队的“上门服务日”。当天,“普惠帮”志愿服务团队在蚂蚁岛现场设摊,为岛上居民提供各类公安政务服务。

近年来,普陀公安紧紧围绕政务服务数字化改革,统筹配置优质服务资源,依托属地党委政府,打破原有组织管理架构,以技术和服务为纽带,打造集“驻点服务、远程服务、上门服务”为一体的“普惠帮”服务体系,实现政务服务“共富”“均等”,全力跑出公安政务服务“加速度”。

创新驱动 优化升级 延伸“服务宽度”

“心系企业办实事,优质服务促发展!”这是金铤孟岛临港产业园项目现场安全负责人李刚对虾峙派出所的评价。

金铤孟岛是虾峙镇的岛外岛,进出岛交通不便。虾峙派出所问询于企,牵头组织相关力量定期上岛,将公安政务服务窗口搬到工地现场,为岛上工人开展

证件办理服务等。此外,还根据企业需求,每逢工人上岛,民警也同步登岛,开展上岛安全第一课。

贴心为企业服务,解决工人办证办事难题,这得益于普陀公安“普惠帮”驻点服务体系对“助企服务站”的优化和升级。

普陀公安牵头,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,并驻点办证办事难题,这得益于普陀公安“普惠帮”驻点服务体系对“助企服务站”的优化和升级。普陀公安牵头,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,并驻点设立涉企事项办理专窗,通过专人专岗全程跟踪,落实企业服务项目结对制度。同时,推行一对一、全流程定制举措,通过民生“面对面”“民情工单”等形式,建立服务企业群,高效性、清单化、闭环式管理回应企业诉求,并为企业提供上门“问诊”服务,实现常态化企业开办全流程“一件事”一日办结,为企业生产经营节省时间和精力。

今年以来,“普惠帮”服务体系通过驻点服务已累计帮助435家企业解决问题468个,发放“服务企业联系卡”630余张,派遣助企专员130人次。

数字赋能 提质增效 挖掘“服务深度”

“本以为还要出岛去东港,没想到在岛上就可直接办好。”近日,

居住虾峙的陈女士通过“远程叫号系统”,在镇综合服务中心办理了非户主补办户口簿业务。

针对部分事项岛内难办结的实际问题,普陀公安坚持以问题为导向、以民意为引领,通过“普惠帮”远程服务体系,着力建设“远程叫号系统”,方便海岛特殊群体就近在各便民服务站点在线排队、取号,并以远程视频形式与区政务服务中心公安窗口工作人员实时连线,完成业务咨询办理和在线指导。目前,全区9个镇(街道、管委会)便民服务中心均已接入“远程叫号系统”。

此外,还在“浙里办”App推出“办事不出岛”应用,上线“预约服务”“舟到易办”“舟到指南”“舟到地图”“我要咨询”“我要代办”“我要打证明”等7个子场景,提供高效便捷服务835项。

联动合力 暖心便民 拓展“服务维度”

今年6月15日,“普惠帮”志愿服务团队来到展茅街道螺门村。期间,一位四川籍务工人员杨女士前来咨询异地跨省迁户事宜。

了解情况后,民警告知杨女士目前无法办理,不过“跨省通

办”新政策将于次月实施落地,届时可前往办理。随后,民警记下杨女士的联系方式,表示待通道开通后立即通知她。7月初,杨女士接到民警电话,立即赶到区政务服务中心,办理了异地跨省迁户手续。

急群众之所急,解群众之所难。这支汇集了公安、民政、医保等特殊人群高频服务事项部门的业务骨干和帮办代办员的志愿服务团队,正是“普惠帮”上门服务体系下的“普惠帮”志愿服务团队。每月15日,他们都会针对辖区特殊群体的服务需求,定期开展政务服务上门办活动。

此外,为解决全区范围内特殊人群上门服务需求,普陀公安还建立了由基层帮办代办员、农商银行办事员、“东海渔嫂”代办员和区政务业务支撑员组成的“四员协同”帮办代办服务体系,实现特殊人群上门服务需求“每月清零”,为“普惠帮”志愿服务团队提供兜底机制。同时,建立定期巡回服务制度,统一巡回服务内容和方式,通过定团队、定时间、定地点的方式,集中开展巡回服务,统一巡回服务记录,切实将公安政务服务向基层延伸,打通公安政务服务“最后一公里”。



戴好
“反诈安全帽”

“工友们,咱们出来赚钱不容易,如果接到来历不明的电话,不要轻易向陌生人转账,要及时向公安机关报警求助……”为加强建筑工地一线工人的安全意识,谨防电信网络诈骗,近日,展茅派出所组织民警将反诈宣传课堂“搬进”建筑工地,为建筑工人们戴好“反诈安全帽”。

（通讯员 刘宇翔）

三能引领 最美舟警

蒋春风 反诈宣传不停歇



□通讯员 刘鑫

“走过路过不要错过,最新反诈知识,精品反诈礼品。”“针对学生最常见的诈骗有冒充好友、网络游戏虚假交易,下面我给大家一一讲解。”“阿姨,您先别生气,我说您遇到的是骗子可不是乱说的。”……

这一幕幕场景,都是蒋春风日常反诈工作片段。蒋春风是东港派出所一名社区民警,今年是她担任社区民警的第8年。入警以来,她一直奋战在防范电信网

络诈骗宣传一线。

“我是东港派出所民警,您刚接到的是诈骗电话。”前不久,蒋春风接到反诈中心预警,辖区一名老人疑似正在遭遇诈骗。眼见打电话劝阻未果,她立即上门劝阻。可老人并不配合,不仅没开门,还紧锁房门不让民警进入。

随即,蒋春风联系上老人家人和小区物业工作人员一起劝说,终于获得老人的信任。当时老人已给骗子转账数次,但庆幸的是,由于劝阻干预及时,通过止付拦截成功挽回绝大部分损失。

“这样‘门难进’的案例很多,许多当事人被诈骗分子‘深度洗脑’,对警方的拦截劝阻不信任、不配合,这给我们反诈工作带来了挑战。”蒋春风说。

反诈劝阻越难,越要努力攻克,这样才能避免更多人上当受骗遭受损失。具有社会学知识

的蒋春风行动起来,通过努力钻研和总结,形成了一套较为有效的拦截劝阻工作法。一方面,依托派出所综合指挥室和反诈专业工

作室,构建反诈预警劝阻“快寻”机制。当高危预警对象无法采取电话劝阻情况下,通过反诈中心和合成作战中心线上、线下通力协作,快速找寻预警对象实施见面劝阻。另一方面,强化和丰富劝阻“话术”,以“话术”制“话术”,直击人心。同时采取分析劝阻、案例讲解、亲友辅助、法律宣讲等形式,使其正确认识到正在遭遇电信网络诈骗,确保劝醒、劝服。

今年以来,通过这一工作法,东港派出所成功劝阻2500人,为群众挽回损失60余万元。如何加强辖区群众防骗意识,在群众心中筑牢心防墙?蒋春风一直在思考和努力着。

各类反诈宣传视频、反诈宣传课件、电信网络诈骗类型分析……在她的工作电脑里,“反诈宣传”文件夹占据了不少内存,她的笔记本里也密密麻麻地记满了各类反诈宣传要点和技巧。

“春风姐,我们辖区要组织一场反诈宣传活动,你讲得好,帮我去上一课。”“小蒋警官,近期有时间来公司给我们员工上堂反诈课。”蒋春风已然成为大

家心中的“反诈宣传专家”,而她也会抽出时间,到辖区开展各类反诈宣传活动。今年以来,她已在东港辖区巡回开展了60余场反诈讲堂。

新型诈骗手段层出不穷,让人防不胜防,但其发案模式和规律却有迹可循。结合长期以来的反诈工作经验,蒋春风敏锐地发现,每当辖区某个区域发生一起诈骗案件,该区域同类案件便会呈多发趋势。因此,结合反诈工作时效性和区域性特点,下好反诈“先手棋”便成了她守护群众“钱袋子”的关键所在。

“近期,我校某同学被冒充QQ好友诈骗,请各位同学提高警惕。”得知辖区某校发生一起诈骗案,蒋春风立即联系学校,利用早操时间给师生们上了一堂生动的反诈课。

“反诈工作,必须久久为功,我们每天都在和时间赛跑,只为守护群众财产安全。”作为普陀公安最早从事反诈宣传工作的社区民警之一,蒋春风一直奋战在反诈宣传战线上,追随着“天下无诈”的初心和使命。

比赛照片不合格求助派出所,窗口人员暖心相助,市民写信致谢 “纸短情长,感谢你们的帮助!”

□记者 王梦倩 通讯员 刘宇翔

“今天我想和你们分享两个好消息:我女儿在‘致敬英雄’全省钢琴比赛中获得了一等奖,并且通过了钢琴九级考试!纸短情长,真心感谢你们的帮助!”近日,展茅派出所收到一封感谢信,信中小林的妈妈情真意切地向该所办证窗口工作人员致谢。

原来,今年7月一天,小林要参加一场省级钢琴比赛。临近比赛报名时间截止时间,因没有合适像素的电子照片,报名资格审核一直通不过,而附近照相馆也已关门,这可急坏了一家人。小林妈妈突然想起,自己几天前在派出所办理业务时听工

作人员介绍过“一窗通拍、全域应用”业务,于是抱着试一试的心态,带小林来到展茅派出所求助。

“有个小姑娘急用证件照,能不能来所里一趟?”由于当时是晚上6时多,办证窗口服务已关闭,值班民警了解情况后立即致电窗口工作人员沈苏君。放下手头的家务,沈苏君立即赶回单位为小林拍摄证件照,并指导小林妈妈在“浙里办”App上完成电子照片下载,让小林顺利完成报名。

几个月过去,好消息传来,小林除了拿到赛事一等奖,还通过钢琴九级考试。于是,小林妈妈写了一封感谢信送到派出所。“听说小林获奖的好消息,我很开心,祝愿她越来越好。”沈苏君说。

禁毒宣传向“骑”行



为进一步提高外卖从业人员的识毒、防毒、拒毒意识和能力,近日,区公安分局禁毒大队来到“美团”外卖骑手身边,开展禁毒宣传活动。

活动中,民警通过毒品仿真样品,向骑手们详细介绍了毒品种类及相关法律法规等知识,教大家如

何分辨新型毒品,并通过案例讲解让他们深刻认识到毒品对社会、家人、自身的危害,提醒骑手们要自觉远离毒品。同时鼓励他们充分发挥骑手职业优势,将禁毒知识配送到千家万户。

（记者 王梦倩 通讯员 刘宇翔）

顺丰小哥拾金不昧 千元现金物归原主

□通讯员 刘宇翔

近日,东港派出所接到市民邬先生求助,称其在城北普陀长途客运中心附近遗失现金。接警后,值班民警耿立键立即前往处置。

正当民警带着邬先生在周边寻找时,东港派出所又接到一名快递小哥的电话,称他在城北学运路路口附近捡到3900元现金。

耿立键赶紧带着邬先生前往。经过核实,快递小哥捡到的确系邬先生丢失的现金。在民警的见证下,快

递小哥把现金交到邬先生手中。

快递小哥名叫徐杰,今年29岁,是顺丰快递一名快递员。当天上午,徐杰从网点离开,途中突然看到地上有好多张百元大钞。为防止钱被风吹走,徐杰赶紧停车上前一张张捡起,并拨打了报警电话,向公安机关求助寻找失主。直到现金物归原主后,他才开心地离去,继续自己的工作。

为表扬徐杰的拾金不昧,民警给他送上网红警察小熊,失主也专门送上锦旗表达感谢。

用心服务暖民心 “12345工单”变表扬信

□通讯员 刘宇翔

连日来,普陀公安收到多份来自“12345”政务服务便民热线的“特殊工单”。值得注意的是,这一份份工单的内容不是对工作不满的投诉,而是一份份表扬信。

“东西被偷,报警后展茅派出所破案神速,特来电表扬。”被盗的施工工具当天就被找回,市民贝先生感激之余,拨打“12345”特意表扬展茅派出所办案民警。

原来11月1日上午9时许,贝先生发现自己的一只集装箱门被撬开,存放在里面的一台发电机和电钻被盗。东西虽然价值不大,但影响施工进度。贝先生赶紧报警。

接警后,展茅派出所迅速出警展开调查,于当天下午成功锁定嫌疑人,追回被盗物品。贝先生感叹民警的办案效率,于是拨打“12345”表达对民警的感谢。

“今天早晨钱包丢了,东港派出所工作人员积极查看监控,帮忙

找回钱包,期间民警态度非常好,特来电表扬。”这是来自市民邵女士的表扬认可。

事发当天上午,邵女士来到东港派出所求助,称在前往大润发超市途中,不慎遗失了钱包。了解情况后,辅警竺锦华根据邵女士提供的信息,迅速调取周边路面监控,逐个区域排查。

很快,竺锦华在监控中发现了邵女士钱包掉落的位置,并找到了捡到钱包的市民。随后,竺锦华系到捡钱包的市民,说明情况。因该市民正在工作,无法把钱包送至派出所,他又和对方约定,由邵女士前往其工作地领回钱包。

“表扬东港派出所及警号068269的民警办事热心、效率高、服务态度好,帮忙找到丢失的现金。”这样的感谢来电还有很多。“群众的感谢是一份肯定,更是一种鞭策。普陀公安将继续坚守初心为民排忧、牢记使命纾难解困,不断提升辖区居民的获得感、幸福感。”普陀公安有关负责人说。

垃圾分类 举手之劳 你我参与 变废为宝

