

# 绍兴公安首创“管家”服务

## 零距离服务群众 全时空守护平安

通讯员 胡思源

以前,群众办理公安业务往往要在多个部门来回奔波,可能还要大排长龙苦苦等待;如今,在古越大地绍兴,群众可以足不出户“一键呼叫警察”上门服务……经过1年半时间的探索完善,10月11日,绍兴市公安局“越警管家”服务平台正式上线,实现管家式警务服务平台全域覆盖,为群众提供“全时空、零距离”警务服务。这在全省乃至全国都属首创,也为当前绍兴全市公安机关正在轰轰烈烈开展的“学枫桥 树新风 做表率 创一流”主题活动增添了浓墨重彩的一笔。

### 108项服务全域覆盖

“在‘最多跑一次’理念的引领下,‘越警管家’在1年半时间里不断创新、发展和完善,并逐步对全市公安网上办事服务各系统进行资源整合、功能拓展和质效提升。”绍兴市公安局党委副书记丁松勇说。

“越警管家”服务平台破解警种之间、市县两级、公安内外的机制、流程、数据壁垒,有效实现办事服务、基层治理、指挥处置等公安多领域数据的“一次跑”“全网通”,力求“市县一体、警民融合、全警应用、全民普惠”。

绍兴全市496名社区民警化身“管家民警”,为群众提供“全时空、零距离”的“管家式”警务服务。据了解,“越警管家”服务平台搭建微信、APP、警务通、钉钉等4个入口,实现警务数据的多向互联互通。

“越警管家”向上对接公安部大数据中心、省公安厅“云上公安智能防控”大数据中心;向外对接政务服务网和基层治理“四平台”,群众端提交的涉及社会综治的诉求自动流转基层治理“四



平台”,民警端提交的办事审批资料自动流转政

务服务网和省公安厅业务系统。服务平台群众端设置服务管家、平安管家、警务管家3个板块,具备一站办理、网证推送、平安公告、预约民警、网上调解、法律咨询等14大类108项服务功能。

截至目前,绍兴全市2736个社区已全部开通“越警管家”服务平台,覆盖率达到100%,实现了全市100多万公安微信关注用户一键找到专属“管家民警”。服务平台实名注册人数已超过20万,累积已办理各类网上办事事项100万余件,全流程网上出具电子证明40余万件,采集线索1.2万余条,提供智能化法律咨询和业务查询10万余次,发布各类公告预警20余万件。智慧民意感知中心回访结果显示:群众满意度超过了99%。

### “服务管家”服务不缺位

近日,租住在上虞万达单身公寓的大学生孙晓静听到门铃声打开门后,大呼感动。原来是“管家民警”上门来为她补办身份证件。白天她在微信上预约,晚上民警就准时上门来了。

“越警管家”其中一项功能是服务管家,包括一站办理、移动代办、智能客服、网证推送、提醒服务等功能模块。“一站办理”模块按照浙江政务服务网的技术标准对高频公安民生事项进行移动化改造,群众通过手机即可一站式办理涉及户口迁移、居住证办理、出入境及车辆相关的57个高频办事事项,全流程自助打印16项公安证明,并可在线申请交通违法处理、自助移车等警务服务。

“移动代办”模块则运用警务全科网格组建覆盖全市所有社区的代办员队伍,群众通过手机就能就近向代办员

申请代办服务,代办员通过手机受理代办业务;“智能客服”模块基于人工智能技术,对各类业务数据进行汇总,可对群众提出的问题自动给出最优解答。

另外,“网证推送”和“提醒服务”模块能智能识别身份并分析群众服务需求,点对点推送电子行驶证明、电子驾驶证明、电子新车六年免检标志、电子身份证明、电子户籍证明、电子居住证等6种网证,并提供身份证到期、交通违法、驾驶证临近换证等27项服务提醒,从而实现警务服务精准化。



### “平安管家”平安不出事

每周,枫桥派出所副所长兼枫源村社区民警孙法均,都要走访辖区内的20户农户,并在周五进行回访。“以前民警都是‘坐堂门诊’,现在转变成‘上门巡诊’,他们带着真心上门来,让我们心里特别踏实。”村民们说。

“越警管家”的平安管家板块,包括平安指数、平安公告、平安上云、平安共建等功能模块。“平安指数”模块实现平安服



### “警务管家”矛盾不上交

“老台门里有纠纷发生,有可能会引发过激行为。”近日,绍兴市公安局越城区分局蕺山派出所民警朱波在“越警管家”上接收到辖区群众的信息,立马赶到现场。在朱波耐心细致的调解下,当事双方冷静下来,表示会通过正当途径解决纠纷。

这是“越警管家”的警务管家板块,包括预约民警、网上调解、阳光执法、法律咨询、平安共治等功能模块。“预约民警”模块实现一键找到“管家民警”,群众可根据咨询、求助、服务、举报、其他等“五大类N小类”警务需求一键预约民警办事,完成后群众可对办理情况进行评价。

“网上调解”模块探索矛盾纠纷调解网上新途径,按照“一事一室”原则建立网上调解室,由“管家民警”或其他有资质的调解员通过互联网主持调解轻微交通事故、轻微治安案件等纠纷,视情邀请律师、社区工作人员等第三方人员在线加入调解,有效解决群众到公安机关调解纠纷时因凑不好时间、约不好地点而产生的

务智能化,依托智慧公安的大数据分析能力,对辖区发案情况、安防设施等数据进行建模分析,分县级行政区域、街道、小区三级生成区域平安指数并自动上线发布。

“平安公告”模块实现平安服务精准化,通过建立市、县、派出所和社区民警四级公告和预警机制,让群众能实时接收平安信息,精准预防平安风险;“平安上云”模块实现平安服务定制化,借助社会

资源,运用物联网技术,实现电动车、智障老人、小孩、精神病人等的跟踪式定制管理服务,精准消除安全隐患;“平安共建”模块实现平安服务的共建共享,统筹线下和网上群防群治力量,通过统一信息化平台,实现对全市平安志愿者队伍的集群式、一体化在线管理,积极构建新时代警务共同体,截至目前已建立一支10万余人网上线下全覆盖的志愿者队伍。

“多趟跑、长期拖”问题。截至目前,全市496名“管家民警”都开通了网上调解室。

“阳光执法”模块确保警务工作公开透明,在核实查询人员身份信息的前提下,按照法律及相关规定提供公安机关办理行政案件及部分刑事案件的办案进度、涉案财物查询、处罚信息公开、复议决定书、重特大交通事故认定书、重特大火灾事故认定书等警务信息的实时在线查询。

“法律咨询”模块实现警务法律服务智能化,运用人工智能技术分析用户需求,精准推送法律适用、办理程序等法律知识,并可根据群众输入的案件量刑因素,智能化预测刑期、罚金等刑事量刑结果。

“平安共治”模块增强警务工作系统性,通过全科网格实现群众与“管家民警”点对点连接,“管家民警”能够处理的直接予以处理,无法处理的逐级向上提交,实现与基层治理“四平台”的系统对接,不属于公安管辖的问题可一键移交给相关职能部门。