

# 在公安服务窗口享受星级服务

## 金华公安借助这一管理不断提高群众满意率

本报记者 陈佳妮 通讯员 康婷 徐闫

本报讯 “不但能在网上查看实时办理量,到这里也只花了5分钟就办好了所有业务,出入境管理局提供的五星级服务,我们打100分!”16日上午,邵先生在金华市公安局出入境接待大厅,只花5分钟就完成了申办护照的所有流程。

这个“五星级服务”可不是口头说说的。现在,只要你走进金华市公安局出入境接待大厅,就能看到一块闪亮的牌匾,上面写着“五星级服务窗口”——这是出入境接待大厅刚刚获得的荣誉,也是该市首块公安“五星级服务窗口”牌匾。

据了解,去年以来,金华市公安局聚焦窗口这一服务群众的前沿阵地,秉持“窗口就是宣传栏、改革就要强基础”的

服务理念,在全省率先实行公安服务窗口星级管理,即制定一套星级管理办法,将全市所有166个公安服务窗口纳入星级管理,明确17大项55小项指标内容,深度融合硬件设施、便民举措、事项维护、队伍管理、“无差别全科受理”、群众满意度、争先创优等“最多跑一次”改革方方面面,所有窗口参照标准对软硬件进行升级管理,市公安局根据申报情况进行综合评估,并颁发相应等级的星级牌匾。星级服务窗口将牌匾悬挂在醒目位置,既展现了公安星级服务承诺,也体现了主动接受社会及群众监督的决心。

目前,金华全市已有三星级以上窗口130个,覆盖率达78%,一大批设施齐全、服务贴心的星级窗口脱颖而出,窗口平均办件时间缩短20%以上,群众满意

率同比上升4个百分点。

星级窗口除了可以办理各类公安业务,还根据窗口实际推出了一系列特色服务举措。如出入境部门在全市范围开通“节假日办证预约”及“受理点办证流量实时查询”服务,市民错峰错时、预约办事的渠道进一步拓宽;车管所升级改造后的接待大厅已于去年年底投入使用,办事群众可以坐着按摩椅等候办事;金东区公安分局引入了全市首台户籍业务自助设备及自助拍照机,全天候为群众提供自助拍照及补换领证件服务。

2019年,金华全市166个纳入星级管理的公安服务窗口将100%完成星级标准建设,并达到三星级以上标准,届时还将有一批三星级窗口晋升为四星、五星级窗口。



## 以查促改规范市场

临近年关,为规范市场经营秩序,近日杭州市富阳区市场监管局龙羊市场监管所与洞桥镇食安办对洞桥集镇保健食品和冷冻食品进行了检查。检查以经营保健食品和冷冻食品的超市、药店为重点单位,主要查看保健食品、冷冻食品经营单位的相关经营资质,购入渠道是否合法、是否索取票据和检验报告,是否张贴保健食品广告、是否存在虚假宣传和欺诈等违法违规行为。

检查发现,多数超市中并没有单独的保健食品专柜,而是将保健食品和营养品、零食等产品放在一起销售,保健食品销售区域也没有标明“本品不能代替药物”字样;部分小超市将自用食品存放在销售食品的冷冻柜中。针对这些情况,执法人员责令相关超市进行整改。

通讯员 董钰群

## 武装巡逻守护平安

为全力维护社会大局持续稳定,确保群众平安返乡,从1月15日起,温岭市公安局巡特警大队每日出动多组精干警力,在城区各主要路段、车站、公园等重点复杂地区开展武装巡逻,提高见警率,增强震慑力。

通讯员 潘岳军 王金刚



## 这起“执行不能”案件中,申请人和被执行人都得到了帮助

### 1300余万网友关注的暖心执行有了圆满结局

通讯员 林怡

本报讯 “谢谢法院一直为我奔波,帮我渡过难关。”近日,办理好司法救助手续后,申请人王某感慨地说。

2017年7月,张某驾驶摩托车将下班回家的王某撞伤。经鉴定,王某为十级伤残,交警部门认定,张某负此次事故全部责任。事故后,王某不能再干体力活,使她原本就不富裕的家庭雪上加霜。后经核实,张某属于无证驾驶,驾驶的摩托车车主为陈某,因此,2018年5月,仙居县人民法院判决张某承担80%的民事赔偿责任,赔偿王某损失6.8万元;陈某承担20%,赔偿1.7万元。

案子进入执行阶段后,张某一直没有履行,执行干警经过调查逐渐了解到

张某家境困苦,她的丈夫十多年前成为植物人,刚刚去世,她还供养着两个上大学的女儿,近7万元的执行款无异于天文数字。

上月27日,仙居县人民法院参与了“执行看浙 逐梦台州”全媒体直播活动,对这起案件执行进行直播,受到1300余万网友的密切关注。面对双方当事人的困境,网友纷纷留言,希望法院能够妥善解决。

直播中,经过法官、人大代表、妇联与村干部的多方努力,双方最终达成和解协议,被执行人张某支付给申请人王某2万元,不足部分王某自愿放弃,法院也积极引导王某申请司法救助。

直播结束后,参与调解的省人大代表王均森一直牵挂着这起案件的当事人。他给法院打来电话,表示愿意每年

为被执行人张某的女儿提供2万元生活费,直到其大学毕业,帮助张某解决生活难题。1月7日,被执行人张某向执行局送来了“秉公执法 为民解忧”的锦旗,感谢法院在案件执行过程中给予的帮助。

1月8日,申请人王某也等来了好消息,她申请的4.5万元司法救助款成功通过审批。当天,该院执行法官与妇委会干部来到王某家中慰问,并帮助王某办理了司法救助款领取手续,承诺尽快将救助款打入其账户。至此,这起牵动不少网友的“执行不能”案件终于画上了圆满句号。

据了解,2018年以来,仙居县人民法院坚持司法为民,设立执行救助专项基金,全年共对“执行不能”案件中生活困难的申请执行人发放救助金31.4万元,让当事人切实感受到司法的温情。

## 终于拿到新房钥匙

### 50位业主送来锦旗

通讯员 苍轩

本报讯 近日,苍南龙港金茂花园二期的50位业主代表将一面绣有“执法公正为民解忧”锦旗送到了苍南县法院民三庭法官陈德广手中,以感谢陈德广公正执法,让50位业主拿到了新房钥匙。

事情还得从2014年说起。当时,苍南县龙港镇下垟郑村村民委员会与温州金城房地产开发有限公司(以下简称“金城地产”)达成《建设开发意向书》《下垟郑村安置房代建(回购)工程合同书》及《补充协议》,由金城地产通过“招拍挂”程序取得金茂花园安置房建设权,并开发建设。2014年5月,业主们与金城地产签订了《金茂花园安置房代建(回购)协议书》,约定安置房交付时间为2015年5月,办理房屋分割土地证、房屋产权证时间为竣工验收30日内。之后,业主们依约支付了工程代建款。

到期后,金城地产却未如期交房。经业主们要求,金城地产确定于2017年1月13日举行地下室车位抽签,并于当月18日交房。可到期后,金城地产还是未能交房。不仅如此,金城地产还将该批安置房建设用地使用权作为抵押物,向银行办理抵押贷款,被法院强制执行。业主们认为此举属严重违约。随后,50位业主将金城地产及村委会诉至苍南县法院,要求交付安置房并承担逾期交房违约金及逾期办证违约金。

法院受理后,经办法官在多次组织原被告双方调解无果后,依法判决被告金城地产向业主交房,维护了当事人的合法权益,这才出现了送锦旗的一幕。

## 研究历史司法档案

近日,龙泉市法院掀起了历史司法档案研究潮。据悉,这部司法档案共计17333卷、88万余页,记录了自清咸丰元年(1851年)至1949年案件的审理过程,包括山林、田地的经济纠纷,买卖婚姻、伪造婚书等等,是目前保存较完整、数量较多、较具基层性的民国时期地方司法档案。图为法院青年干警研究司法档案,与百年前的“判官”进行司法对话。

通讯员 丁海芳



## 推介移动微法院

为扩大移动微法院在基层的应用率和影响力,三门县人民法院浦坝港法庭庭长张凌峰赴辖区各金融网点,通过演示移动微法院的注册使用流程、介绍微法院带来的立案之便、分发带有小程序码的金融版送达地址确认书、解答使用中的疑难困惑等方式,引导网点工作人员在今后群众办理金融业务过程中协助注册使用。图为张凌峰演示移动微法院的注册使用流程。

通讯员 吴其辉

