

# 数字“领跑” 群众“零跑”

## “一网通办”让便民服务越来越快

本报首席记者 陈佳妮 通讯员 吕昀瑾

本报讯 102个公安服务窗口实现“一窗通办”，100余个公安事项“一机通办”，168项公安业务一平台办理……近日在诸暨召开的绍兴市公安机关深化网上网下服务机制改革暨公安部“一网通办”试点项目建设现场会上，绍兴公安通报了“一网通办”试点项目取得的阶段性成果，数字化转型为提升群众获得感再添一把“火”。

“警官，我刚刚在商场弄丢了钱包，里面有我的身份证、驾驶证！”今年7月，在诸暨万风商场购物的杨女士跑到万风联勤警务站求助。对于赶着回杭州上班的她而言，原本需要去5公里开外的办证中心挂失补办证件。

“您好，这是我们的综合自助服务终端，可直接办理身份证等业务……”警务站的工作人员向杨女士介绍。过了10分钟，杨女士就完成了身份证挂失、补办和驾驶证补领，同时还开具了临时身份证明。“刷个脸，就能办这么多业务，等下我就能直接去高铁站坐车了，真是解决了我的

燃眉之急。”杨女士赞不绝口。

今年以来，绍兴市公安局紧紧围绕公安部“一网通办”试点项目，以公安“融合通办”一体机研发、事项标准化梳理和政务服务流程优化等3项试点任务为重点，积极开展系统平台研发、机制体制建设以及业务模式创新。

在绍兴市公安局迭代升级“枫桥警务-越警管家”自助服务机上，实现100余个公安事项“一机通办”，不仅可满足行政审批中心、派出所、各类代办点等不同场景的需求，同时还具备身份核验、证明开具及“交管、出入境、人口”等警种证件照一机拍摄“三证通用”等多项功能，让服务更智能。

更值得一提的是，如今，绍兴公安将数字化改革红利推进至基层末梢，实现了数字“领跑”、群众“零跑”，目前已推动实现102个公安服务窗口实现“一窗通办”，业务办理线上线下一体运行；建立村级代办点807个、社会化代办点134个、24小时自助警务服务区94个，代办员队伍1069人，“15分钟”办事圈基本建成；市、县两级网办中心

## 推进政法数字化改革

实现标准化、常态化运行，入驻事122项。今年累计办理政务服务事项700余万件，根据民意感知大数据，全市窗口服务群众满意率牢牢稳定在99.5%以上。

“原来群众多地跑耗时长效率低，现在只需在一台机器上即可办理各类公安业务。”绍兴市公安局行政审批服务中心主任丁奇介绍说，通过“我要办”“我要查”“我要开证明”七大警种三个功能模块的集成，真正实现“现场办”向“自助办”“就近办”转变。

目前，绍兴市公安局以“云上窗口”集成建设为重点，在微信端推出“枫桥警务-越警管家”服务平台，公安网上政务服务超市内可为老百姓提供168项公安业务“点单服务”，今年以来，全市网上办件量已超350余万件。

## 点点链接， 战术背心警用手铐 加入购物车

通讯员 高媛萱

本报讯 “99式战术背心(定制款)”“警用新标手铐”……在网页上点击需要的警用装备链接，选择配送地址与数量，加入购物车结算，没两天，采购的警用装备就送达了单位。由浙江省高级法院主导推出的全国首个警用装备线上采购平台“警用装备馆”上线两周年，引起了一场颠覆性变革——曾经过程繁琐的采购“持久战”被“在线网购”代替，浙江法院警用装备采购成功实现“互联网+”新模式。

长期以来，各中基层法院在各类警用装备采购工作中“痛点”频出。比如，无法单凭经验对专业的警用装备产品进行科学判断和评估，而市面上警用装备产品鱼龙混杂、良莠不齐，价格上也难免出现不透明的现象。各中基层法院作为采购单位，警用装备需求量在市场上相对不大，而采购流程复杂，加上采购人员对警用装备了解不够、采购流程不熟悉、监管不到位等原因，警用装备采购往往无法达到预期的效果，造成不必要的资产浪费。

身处中国电子商务起步早、发展快的地区，浙江高院于是向互联网借力，创新推出“警用装备馆”线上平台，利用政采云完善的采购供应链路和线上监管体系，通过线上“厂家直销”机制，构建警用装备政府采购新模式，为基层减负。2019年10月24日上线试运营以来，整整两年，平台的警用装备在线采购服务从全省法院向全省政法单位普及，普及率超90%，成交金额超1亿元。

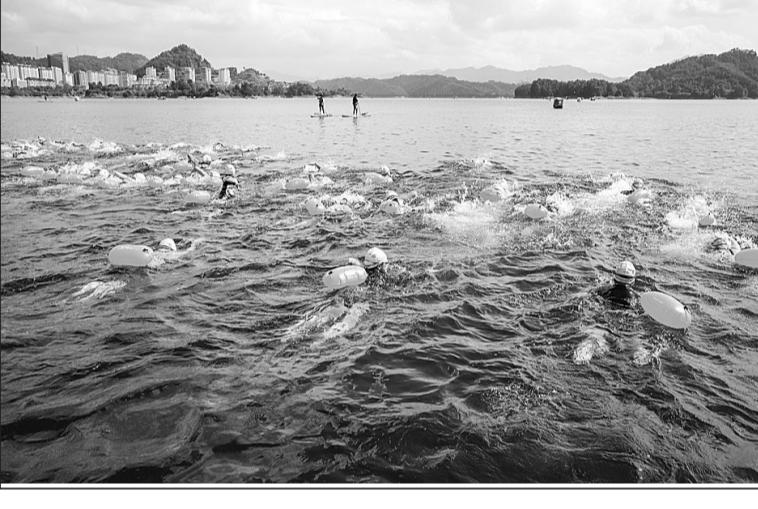
因物资特殊，“警用装备馆”依托政采云平台开辟专用场馆，采用闭馆运营模式，只对公检法司主管部门确认需要开通采购的系统内单位开放。通过全省统一的专用场馆建设，不仅是法院，各政法单位的采购痛点都一一消除：无需重复招标提高工作效率；价格透明统一检测，大大节约采购成本和检测费用；小额零星的警用装备采购效率得到提升。

在“警用装备馆”这一新型载体下，全省各政法部门和单位“专馆专用”，实现跨部门、跨地区协同和商家、商品资源共享，警用装备采购实现“全省联动、部门协同、统一规范”，同时在线采购全程留痕存迹，让采购省心、让监管放心。

风雨中送伞  
征途上护航



PICC 中国人民保险



## “飞鱼”竞渡千岛湖

10月24日，2021年千岛湖公开水域游泳公开赛在千岛湖镇城中湖水域鸣笛开赛。比赛吸引了全国各地多家游泳协会、俱乐部2000多名运动员参加。这些运动员主要来自长三角地区，其中年龄最大的已65岁，最小的则刚刚成年。图为“泳士”们在碧波荡漾的千岛湖里劈波斩浪。

通讯员 王建才 郑文彬 段志荣 摄

## 愈战愈勇的“金牌老娘舅”

(上接1版)

### 被拒绝三次的红包

2016年6月，湖南籍工人曾维茂在侄子曾跃的陪同下，来到大麦屿街道综治办，指名要找“金牌调解员”卓玉宝。原来，曾维茂受雇建房子时不慎摔伤，为了索赔，拖着打了钢板的病腿多方奔走，却屡次碰壁，后来听说找卓玉宝准能解决问题，就要侄儿陪着赶来。

曾跃至今仍清楚记得，当时刚从外面回来的卓玉宝满头大汗，热情地把叔侄俩请进办公室，倒上了茶水。虽然已是下班时间，但卓玉宝还是让叔侄俩带他一起去事发工地了解情况。经过半个多月的现场调解，曾维茂终于得到了7.2万元赔偿款。

每每说起这件往事，曾跃总是眼圈泛红。他说：“我们当时根本不知道他刚做完大手术，为了我们这些并不相识的人，他整整跑了半个多月。后来，为了感谢他，我三次送给他红包，都被他拒绝了，这样的人，我们都会永远记得他。”

调解的案子越来越多，“金牌调解师”的名号口口相传。对于这个名号，卓玉宝连连摆手摇头：“哪有什么金牌不金牌，不过是用真心与人打交道。”卓玉宝说，在他的调解生涯中，从来都是将心比心，一次不行，就再来一次，一定要把事合情合理合法地办结，让当事人都能满意而归。

自2006年担任街道综治办主任以来，卓玉宝主持解决的疑难矛盾纠纷不下800件，涉及金额累计达9500余万元。

### 被倾囊相授的“调解十法”

考虑到身体状况，街道领导安排卓玉宝退居二线，让他多休息。但他“人退心不退”，成立了卓玉宝工作室，在坚守调解工作一线的同时，还琢磨起了另一件事。

2008年来到街道工作的苏光泽，被卓玉宝“相中”了。经过一段时间观察，卓玉宝发现这个小伙子人品好、心也细，还天生一副热心肠，就把他收为徒弟，平时出去调解时，对苏光泽言传身教。

2016年8月，大麦屿街道里墩村要修建公路，围绕一块被征用土地的权属问题，村民苏某与村里争执不下。当天下午，苏光泽又一次调解失败，垂头丧气地回到办公室。当时已临近下班，卓玉宝连晚饭都没顾上吃，拉着苏光泽直奔苏某家，一聊就聊到深夜，直到事情得到妥善解决。



卓玉宝(中)正在调解