

一张照片的变化，为什么这么重要？

本报记者 陈佳妮 通讯员 张范 薛屹然

为了证件照这件“小事”，4月28日，浙江又开了一个高规格的“一窗通拍、全域应用”改革现场推进会。会上介绍，这项改革，是政法机关着力打造服务保障三个“一号工程”的标志性成果。

为何一张小小的照片，“分量”这么重？原因就在于，它解决的不仅是民生问题，更是从本质上尝试破除制度藩篱，让政务服务从“碎片化”向“一体化”转变，从而增强政府服务能力。

就是要让群众办事觉得“爽”

今年，浙江深入实施三个“一号工程”，在打造最优政务环境上，提出了全面打响浙江“办事不用求人、办事依法依规、办事便捷高效、办事暖心爽心”营商环境品牌。

对标让群众办事觉得“爽”，提升空间在哪里？浙江坚持了19年的民生实事制度，就是最好回应群众“呼声”的途径。2023年的民生实事征集，参与人数达到380多万，收到建议36万多条，规模和数量远超往年。

这其中，“一窗通拍、全域应用”从65个备选事项中脱颖而出，入选今年民生实事，本身就体现了群众对这项工作的高度关注和对改革的迫切意愿。过去，办一个证拍一次照是常态，重复拍照多、等候时间长，群众常有抱怨。

这件民生实事虽小，却是老百姓感受最深、关切最重的所在。改革“为了谁”？习近平总书记对此一再强调：“老百姓关心什么、期盼什么，改革就要抓住什么、推进什么，通过改革给人民群众带来更多获得感。”

当群众所忧“拍照的烦恼”，与党政所需的营商环境优化提升“一号改革工程”发生共鸣时，一场“公安大脑”激荡下政务服务

务变革新的“破冰之旅”拉开了序幕。杭州余杭、温州、嘉兴、绍兴和台州临海5地开始进行“一窗通拍、全域应用”试点，从公安内部向政务各领域推广，把“民生小事”变成“政府大事”，把群众“盼的事”变成政府“干的事”，以此来回应“民声”。

照片虽小 牵动的改革却不小

别看照片虽小，它牵动的改革实在是不小。

先从涉及公安机关的3本“证件照”来讲。身份证、护照、驾驶证的办理业务，分属于治安、出入境、交管三大警种，出于信息安全、要求、标准不同等多方面考虑，仅警种之间就存在数据壁垒。

再拓展到其他政务服务领域，据初步统计，各部门的证件照类型至少有12种，尺寸上有常见的一寸、两寸等，照片底色又分红、白、蓝。由于照片规格不统一，部门间数据不能共享，导致群众反复拍、多次跑。

要打通“证件照”共享，难点不仅在于构建证件照的统一标准体系，还在于优化原有办事流程，让数据实现跨部门共享共用，更在于打破政府部门“各自为政”的现状。



试点地之一的嘉兴，是这样做的——

建立联席会议工作机制，公安、政务数据办牵头，市场监管、交通运输、教育等19个涉照事项部门共商共治。通过联席会议，在改革过程中严格落实运行技术标准、主体安全责任等各项安全举措，制定照片共享的统一标准，并搭建数据共享平台，满足各部门、各场景人像照片的调取需求。

从这一做法可以看出，“一窗通拍”改革，不仅是政务服务流程上的系统性变革，更是政务服务的思想更新和理念变革：从顶层设计上，开始从“被动服务”向“主动服务”转变。

打破制度性藩篱 让更多政务服务“爽”

从“让”老百姓提供照片，到想尽办法“为”老百姓提供服务，一字之变，触及到的，可以说是数字化改革的本质——集成改革和制度重塑。

在浙江警察学院治安系副教授胡人斌看来，“一窗通拍”统合了不同职能部门的

证件照需求，并统一了照片的规格，将散见于不同部门、不同场景的“碎片化”服务项目，改造成“一体化”的公共服务环节，体现出来的正是数据时代下公共服务的集成化优势。

今年，浙江把营商环境优化提升作为“一号改革工程”，提出要增强政府服务能力。怎么增强？必定是刀刃向内的，比如推动各领域流程再造、规则重塑、制度重构、整体优化。而“一窗通拍、全域应用”改革，就是勇闯深水区，破除制度性藩篱的大胆尝试，它为深化政务服务“一网通办”和高频事项“全省通办”探索出一条可行的新路径。

相信“一窗通拍、全域应用”改革只是一小步。从长三角一体化来讲，它拓宽的是跨省互通互认的应用场景，真正把改革创新成果转化为区域一体化高质量发展的动力引擎；从治理效能来讲，它推动的是解决问题从“一件事”到“一类事”、“某个点”到“整个面”、“单环节”到“全链条”的能力。相信最终的“大目标”，是让群众在更多政务服务上“得”和“爽”。

“我是不会被騙的，警察为什么还要给我打电话？”

记者走进杭州市公安局反诈中心帮你找答案

见习记者 杨云寒 通讯员 罗永此

近日，杭州的张女士刚被骗子拉进QQ群，就接到杭州市公安局反诈中心96110的电话，提醒她切勿转账。随后，反诈中心工作人员还通知辖区派出所民警与张女士“见一面”。

对于杭州警方的主动响应，张女士很感激，也有些疑惑：警方是如何知道我被骗了？电话劝阻完为何还要见面劝阻？

这不仅是张女士的疑问，记者在采访中发现不少市民也有同样的疑惑。近日，记者走进杭州市公安局反诈中心，寻找背后的答案。

如何找到被骗的你？

杭州市公安局反诈中心约100平方米的大办公室里，20多位工作人员戴着耳机打电话，开展劝阻、接受咨询和回访等工作。

“先生您好，这里是杭州市公安局反诈中心，我们在对涉诈嫌疑账户查控中发现您之前有异常转账情况，存在被诈骗风险，请立即停止其他转账操作……”劝阻员朱丹一边仔细浏览预警信息，一边提醒对方。可电话那头的当事人一再否认，坚称自己不可能被骗。

“要不这样吧，您给一个方便见面的地

址，稍后我们通知派出所民警见面了解情况。”拿到当事人地址，朱丹通过预警平台快速将信息派发给属地派出所。十几分钟后，她收到了派出所的反馈——“已成功劝阻”。她松了一口气，继续拨打下一个电话。

据反诈中心负责人介绍，中心每天都会联动各派出所快速处置上万条预警信息，这些信息主要来自公安机关对过往案件的拓展研判，且每条预警信息对应不同的风险等级。朱丹和同事则根据风险等级采取相应措施。比如前述的张女士已被骗子拉进群聊，即将遭遇诈骗，就属于高风险预警。工作人员必须第一时间开展电话劝阻，并同步通知属地派出所警力尽快见面劝阻。“如果联系不上当事人，我们还会发动对方的家人朋友帮忙寻找。”

目前，该反诈中心有工作人员45名，分早、中、晚三班7×24小时值守，每人每天要拨打预警电话几十甚至上百个。



见面劝阻有必要吗？

“我是不会被騙的，为什么还要给我一遍遍打电话？”这是中心工作人员最常被问到的问题。在反诈劝阻员施佳丽看来，很多时候受害者未必真正意识到自己遭遇了诈骗。

前阵子，临安一名95后小伙遇上投资理财类诈骗。杭州市公安局反诈中心工作人员和辖区派出所民警轮番劝阻，但对方仍坚称自己没上当，并表示不会转账。可过了两天，反诈中心又收到小伙存在异常转账的预警。这一次，杭州警方又费了好大的劲，才把小伙从骗子手中拉了回来，最终小伙账户内剩余的300万元得以保全。

这样的故事还有不少，更让工作人员觉得遗憾的是一些受害者学历较高，也接受过反诈宣传，却依旧会陷入骗子的圈套。“骗子会通过各种心理暗示对受害者进行洗脑，告诉他们不要相信警方，并教他们

话术搪塞警方。”施佳丽说，好多次他们刚拨通受害者的电话自报家门，就被对方骂作骗子，“正因为如此，我们每次打完电话，都要通知民警与当事人见面，就是为了避免群众被骗子深度‘洗脑’，再次落入骗子的圈套”。

反诈为何“争分夺秒”？

说起反诈，中心工作人员说的最多的是“争分夺秒”。

“很多时候，我们比当事人还急。”施佳丽说，电信网络诈骗相较于其他犯罪行为，事前预防和事中劝阻能更好地保护公私财产安全，节省大量社会资源，“一旦骗子得手，会迅速转走钱款，受害者的财产损失要挽回就很艰难了”。

反诈劝阻员胡能强在2019年帮杭州一家企业挽回近亿元损失。当他接到企业负责人的咨询电话时，近亿元的钱款已被骗子转入数十张不同的银行卡内。胡能强第一时间向领导汇报，按照紧急止损机制挨个联系相关银行进行快速止付，近4个小时后，终于帮企业止损9800万元。那时他才发现，紧张加忙碌让自己的后背早已被汗水浸湿。

去年，杭州市公安局反诈中心共劝阻467.9万人次，劝阻资金35.5亿元。“多一次劝阻就少一个人被骗。每回成功劝阻，对于我们来讲都是一件很欣慰的事。希望通过我们的不遗余力，最大限度帮老百姓守好钱袋子。”施佳丽说。