

# 一张照片的变化,为什么这么重要?

本报首席记者 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部门推广,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,更在于打破政务部门“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力。怎么增强? 必定是刀刀向内的,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,就是勇趟深水区,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”。

# “我是不会被骗的,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着电话,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



## 见面劝阻有必要吗?

“我是不会被骗的,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。

