群众足不出户办妥事成为常态

福州市车管所一体构建『四办』服务体系

□ 本报记者 王莹

“新申请的号牌要过几天才能领，临时号牌马上到期了，这几天的货运该怎么办？”近日，货车司机黄先生匆匆来到福建省福州市公安局交通警察支队车辆管理所办证大厅的“办不成事反映窗口”求助。工作人员当即将情况上报，福州市车管所迅速与制牌厂对接，让黄先生顺利领到新号牌。

作为年均承接230万笔车驾管业务、服务百万名群众的服务窗口，福州市车管所加快数字化便民服务体系建设，锚定“再快一秒、再暖一度”服务目标，一体构建“网上办、就近办、精准办、兜底办”“四办”服务体系，推动政务服务向“高效、智办、好办”迭代升级，守护群众平安出行。

数据“跑”起来

日前，刚提了新车的林先生通过“交管12123”App办理了新车预选号牌业务。“以前要专门跑一趟窗口，现在在家点开手机就能办，几分钟就能搞定。”林先生说。

近年来，福州市车管所坚持以数字化改革牵引服务转型，大力拓展网上办、掌上办、集成办等线上业务场景，让办事群众“足不出户、事在家办”成为常态。

依托“交管12123”App和“e福州”App，福州市车管所全面放开新车预选号牌、摩托车注销、电动自行车登记等26类58项高频业务线上办理。同时，推行二手车交易电子委托，16项机动车代办业务无需纸质委托书，群众通过手机线上实名委托即可办理。

今年以来，福州市车管所网上办理机动车业务52万笔，网办率达80%，电动自行车线上登记195.85万笔，网办率达99.9%。

“我们还落地机动车AI智能查验与远程审核系统，打造通道式智能查验工位，自动识别车辆改装、外观不符等异常情形，查验全过程留痕可溯。”福州市车管所车辆检测监督大队大队长林泉介绍说。

福州市车管所在全省率先推出“摩托车报废一件事”服务新模式，群众通过“e福州”App线上提交申请后，只需等候报废回收企业免费上门收车、现场核验资料、办结报废手续，真正实现“全程零跑腿”。

服务“沉”下去

近年来，福州市车管所围绕群众办事需求，在办证大厅提供“一窗通办”服务，并持续推动车管服务向企业、乡镇、社区下沉，构建“主大厅+机动车登记服务站+派出所+警邮网点+自助终端”多层次服务网络，实现“就近能办、多点可办、少跑快办”。

依托汽车销售门店和二手车交易市场，福州市车管所布设多家社会化登记服务站，让购车群众在销售门店、交易市场内即可完成车辆查验、资料受理、选号、制证全流程。

截至目前，全市机动车登记服务站已累计办理新车注册、二手车转移等业务209531笔，有效分流办证大厅业务压力，压缩企业、群众办事时间成本。

随着服务网络越织越密，全市157个派出所、126个机动车登记服务站可办理补换领牌证等高频业务，77家医疗机构数据互联、95个警医邮便民服务网点协同发力，实现体检、拍照、制证业务“一站式”办结。

“我们通过网点延伸、机制创新、上门服务等多元举措，精准对接群众日常办事、企业经营发展需求，让车管服务更接地气、更具效率。”福州市车管所副所长曹晖说。

福州市车管所还打出“自助服务+智能导办+延时办理”组合拳，通过打造24小时自助服务中心和自助服务网点，推出智能导办机器人“榕小驾”，提供“节日不打烊”服务，实现线上线下延时办，确保服务不断档。

供需“对”得准

“要不是收到短信提醒，我都忘了车该年检了。”近日，市民陈先生收到来自福州市车管所的车辆检验提示短信，忍不住感慨道。

今年以来，福州市车管所通过大数据筛查，已向机动车所有人推送车辆检验、报废提示短信91.4万条、邮寄提示信函2.3万件，从源头杜绝“带病车辆”违法上路。

福州市车管所坚持以需求为导向，精准赋能，推动服务供给由政府“端菜”向群众和企业“点单”转变。

聚焦营商环境优化，福州市车管所组建专项服务专班深入汽车企业一线，指导企业在车辆下线环节完成预查验工作，大幅压缩交付周期、降低车企仓储物流成本。

同时，福州市车管所推出集中查验“上门办”服务，企业只需拨打12123交通安全语音服务热线预约，车管所即安排专人免费上门查验，有效解决企业批量办业务耗时久、往返跑的难题。

难题“兜”得住

近日，一名办事群众来到福州市车管所“办不成事反映窗口”求助。原来，其名下车辆已使用8年，准备办理报废时，才发现车架号与行驶证登记信息不一致，导致无法办理手续。

“群众的急难愁盼，就是我们工作的发力点。”福州市车管所办证大队大队长卢皓说。接到窗口上报后，办证大队立即联合车辆检测监督大队共同会商，核实情况、厘清症结、制订方案，帮群众顺利解决了问题。

针对疑难业务、历史遗留问题，福州市车管所创新设立“12123语音中心民意直通车”，广泛收集交管工作民情民意，在办证大厅1号窗口专门设立“办不成事反映窗口”，落实当场办、限时办、提级办、协同办制度，做到事事有着落、件件有回音，为群众办事兜底护航。

“办不成事反映窗口”设立以来，累计接待群众咨询1625人次，办结各类疑难诉求129件，按期办结率达100%。

“我们将持续推动‘四办’服务体系迭代升级，让办事群众、企业的获得感、幸福感、安全感成色更足、底色更亮。”福州市车管所所长周靖雯说。

中卫沙坡头公安全方位挤压电诈犯罪生存空间

精耕“责任田” 守牢“钱袋子”

□ 本报记者 申东
□ 本报通讯员 海涛

今年以来，宁夏回族自治区中卫市公安局沙坡头区分局紧盯辖区电信网络诈骗案件发案形势，坚持打、防、管、治、宣一体发力，统筹推进“断卡”行动、预警劝阻等工作，全方位挤压电信网络诈骗犯罪生存空间。截至目前，沙坡头区电信网络诈骗案件发案数比去年同期下降68.7%，财产损失比去年同期下降70.2%，以实实在在的治理成效守牢群众的“钱袋子”。

严打黑灰产业

为严厉打击电信网络诈骗黑灰产业链条，沙坡头区公安分局强化警种联动，综合研判、循线溯源，向为诈骗分子提供技术、资金服务的黑灰产业发起凌厉攻势。

近日，沙坡头区公安分局抓获2名为境外电信网络诈骗团伙提供通信技术支持的犯罪嫌疑人。经查，两人通过私自架设网关的方式，把境外诈骗电话“伪装”成本地电话号码，降低受害人警惕，帮助诈骗分子骗取钱财。

“我们还加大对‘跑分洗钱’人员的查处打击。”沙坡头区公安分局刑侦大队民警王泊凯告诉《法治日报》记者，“部分不法分子通过招募社会人员或诱骗商户提供银行卡，为境外电信网络诈骗团伙转移赃款。”

沙坡头区公安分局持续加大对出租出借手机卡、银行卡以及“跑分洗钱”等违法犯罪行为的查处打击力度，从源头切断电诈犯罪资金流、信息流渠道。今年以来，该局向外地警方发送线索813条，查办外地警方移交线索513条，打掉流窜取现、“帮信”引流团伙各1个，抓获犯罪嫌疑人12名，查扣为电诈团伙提供通信支持的作案设备30余台，有力震慑跨区域流窜涉诈犯罪。

紧盯新型骗局

随着警方打击的持续深入，诈骗团伙实施诈骗的手段不断翻新，通过快递随机寄出诈骗“二维码”、利用网络点单快递转移资金、诱骗被害人购买贵重物品替代转账等新型诈骗方式层出不穷。

沙坡头区公安分局紧盯电信网络诈骗案件新类型、新动向，联动辖区银行、物流企业、金店等行业场所，建立警企联动、群防群治模式，对可疑线索第一时间核查处置。快递员、外卖骑手等新业态劳动者积极参与，争当反诈“哨兵”，对各类涉诈线索主动识别，今年以来向公安机关反映有效线索26条，助力拦截群众被骗资金50余万元。

今年9月，一名群众报警称其家人疑似遭遇电信网络诈骗。民警迅速响应，在受害人与诈骗团伙约定取现的地方蹲守，成功抓获2名为境外诈骗团伙取现的犯罪嫌疑人。

“诈骗团伙以投资理财、低息贷款、婚恋交友、刷单返利等噱头骗取受害人信任，套取受害人身份信息后，再以小额返利、利益绑架等方式持续诱导，最终骗取受害人大额资金。”中卫市公安局经侦大队副大队长冯玉旺告诉记者。

织密宣传矩阵

防范电信网络诈骗，预警劝阻是关键一环。沙坡头区公安分局严格落实24小时值守响应机制，对预警信息逐条核查，对潜在受害人逐人见面劝阻。今年以来，该局累计核查预警线索1.5万余条，为群众避免经济损失1500余万元，拦截黄金50克、白银2千克。

沙坡头区公安分局坚持线上线下协同发力，构建多层次、全覆盖反诈宣传矩阵。线上充分利用政务新媒体、居民微信群等推送典型案例，揭示新型诈骗手法。线下组织民警走街串巷、进门入户，向群众面对面讲解反诈知识，并发动网格员、楼栋长、商户、志愿者等多方力量，构建警网联动、警民联动宣传格局。今年以来，沙坡头区公安分局在集市庙会、商圈广场，组织民辅警开展反诈宣传100余场次。

“根据辖区群众日常活动习惯，我们白天走访沿街商铺，夜间入户走访居民，在辖区开展多轮次宣传，着力提升群众反诈防骗能力。”沙坡头区公安分局文昌派出所所长马涛介绍说。

沙坡头区公安分局还组织警力在夜经济繁华区域，依托灯箱、公交车、互动打卡点位、投影设备等载体，巧妙融入反诈宣传提示，在大型文旅活动现场设置反诈打卡专区，向群众提供反诈荧光棒、创意贴纸等，让群众在休闲娱乐中掌握反诈防骗知识。



10月30日，新疆维吾尔自治区巴楚县公安局禁毒大队组织警力来到辖区红海景区，开展常态化禁毒宣传活动。图为辅警向游客讲解毒品的危害。

本报记者 潘从武
本报通讯员 吴志敏 摄

衢州柯城公安推行“家园卫士”机制破解小区治理痛点

□ 本报记者 王春
□ 本报通讯员 郑策 舒诗敏

“小区外来人员进出频繁，存在盗窃风险”“电动自行车充电位不足，有消防隐患”……近日，浙江省衢州市柯城区恒大御景半岛小区的会议室里热闹非凡，一场由“家园卫士”发起的共建共治座谈会，共议家园事、共护家园安，商讨多项“家园实事”。

近年来，衢州市公安局柯城分局依托共治警务创新“家园卫士”机制，由党员民警包联自住小区，担任“家园卫士”。该机制实施以来，辖区多个小区警情大幅下降。

柯城区春江月小区是“家园卫士”机制的首个试点小区，该小区常住人口超3000人，早年因人员密集、治理力量薄弱，邻里矛盾、治安隐患等问题频发。

为破解小区治理痛点，柯城公安分局依托党员民警居住在该小区的优势，推动警务力量融入小区自治，让他们以“业主+卫士”双重身份守护家园。

“家园卫士”机制推行初期，不少民警存在“不知如何发力”的困惑。转折出现在一次紧急救援事件当中，一居民在家中不慎从阳台跌落，大声呼救。居住在附近的民警周文听到呼喊，第一时间赶到现场，与小区保安一起成功救回该居民。

通过这场救援，居民们真切感受到“家园卫士”实实在在的守护，开始主动向民警咨询法律知识。

柯城公安分局顺势而为，推动治理模式从“一人出力”向“众人共治”转变。

春江月小区梳理在住党员民警15名，覆盖交管、政工、巡特警等警种。柯城公安分局春江月小区共治警务工作站里，调解、宣教、会商三大功能区一应俱全，成为居民们常去的地方。针对噪声扰民、高空抛物等高频民生警情，民警结合相关法律法规开展精准普法。

同时，民警常态化带领小区安保人员巡逻执勤，手把手指导排查监控盲区、处置邻里冲突，构建起公安主导、物业协同、居民参与的基层治理新格局。

如今，春江月小区成为柯城公安分局基层治理的标杆。

恒大御景半岛小区作为重点试点小区，是“家园卫士”机制落地见效的另一生动缩影。该小区常住人口超8000人，外来人员流动频繁，基层治理压力较大。该小区住着22名党员民警，他们主动扛起“家园卫士”职责，严守小区公约、争当邻里榜样。

今年10月，在该小区召开的“家园卫士”共建共治座谈会上，22名“家园卫士”联动社区、业委会、物业工作人员复盘警情、梳理难题，推动监控升级、隐患整治等民生实事落地，精准破解电动自行车违规停放、公共区域占用等问题。

自今年6月起，柯城公安分局将“家园卫士”机制在全区60个小区全面推行，212名党员民警下沉履职，累计办理监控改造、车位增设、设施维修等民生实事150余件。

榆林定边警方筑牢油田安全生产防线

□ 本报记者 孙立昊洋

陕西省定边县地处陕北能源化工基地核心区，油气资源富集。

今年以来，定边县公安局坚持“以打促防、以打促安”，对打孔盗油、盗窃原油、非法经营、破坏油气设施等违法犯罪，始终保持严打高压态势，以强有力的打击整治筑牢油田安全生产防线，全力护航辖区油气田安全生产和能源产业高质量发展。

针对重大涉油案件，定边县公安局坚持领导包案、专案经营、集中攻坚。

今年2月，定边县公安局专案攻坚，成功破获一起打孔盗油案，抓获犯罪嫌疑人6名，铲除了长期潜伏于输油管线沿线的重大涉油犯罪团伙。10月，该局又破获多起利用改装伪装罐倒运原油的案件，成功斩断一个跨省非法倒卖原油通道。

2026年以来，该局破获涉油案件12起，刑事拘留21人；查扣涉案车辆14辆，收缴涉案原油41.77吨，涉案价值23万余元。

打击是手段，防范是根本。定边县公安局加强与辖区涉油企业的协作配合，建立健全信息互通、线索移送、联合整治机制，形成“职工管点、保安管线、民警管面”的防控格局。依托该机制，定边县公安局办理的多起盗油案件，由企业保卫科第一时间发现、先期控制，随后移交公安机关，警企联动反应迅速、衔接顺畅。

该局坚持打防结合，今年以来检查涉油企业27家，设立治安盘查点380个，盘查车辆11165辆次、人员13222人次，有效挤压违法犯罪空间。

防范效能的提升，离不开常态化的巡防和宣传教育。定边县公安局依托警企联动机制，组织警力常态化深入企业开展防范宣传，以案示警、以案释法，以高频次宣传教育震慑涉油违法分子。

定边县公安局坚持“一案一剖析、一案一整改”，针对输油管线打孔盗油案暴露出的巡护薄弱问题，督促企业加强重点管段巡查守护，落实物防技防措施；针对未投产井场看护薄弱问题，督促企业落实看护责任。结合案件办理深入涉油企业、村组开展法治宣传，广泛发动群众举报涉油违法犯罪线索，推动形成警企联防、群防群治、源头治理的良好局面。

制图/李晓军



山东莱西青岛路派出所发挥警务会客厅作用

群众说事办事解忧有了好去处

□ 本报记者 梁平妮
□ 本报通讯员 宋学友 史本杰

矛盾调解室里，因租赁纠纷闹得不可开交的双方，在民警的释法说理下握手言和；反诈唤醒室里，民警通过真实案例，及时劝阻险些转账汇款的群众；心理辅导站里，专业心理咨询师定期坐班，为有需要的群众疏导心结……在山东省莱西市公安局青岛路派出所，一个个别具特色的功能空间，共同组成群众认可的警务会客厅，成为群众“能说事、能办事、能解忧”的好去处。

青岛路派出所辖区常住人口9.6万人，流动人口2.3万人，商圈、夜市、居民小区密集，治安形势复杂、矛盾类型多元。近年来，青岛路派出所深入践行新时代“枫桥经验”，发挥警务会客厅作用，推动警务服务前移、治理重心下沉、平安防线延伸，用看得见、摸得着、可感知的改变，回应“群众诉求谁来接、矛盾纠纷何处解”，交出一份平安建设的亮眼答卷。

“今年以来，我们通过警务会客厅为群众提供服务320余人次，收集各类意见建议60余条、信息线索370余条，化解矛盾纠纷160余起，整改安全隐患60余处。辖区刑事警情比去年同期下降15.2%，破案率比去年同期上升21.3%，群众满意度达99%。”近日，青岛路派出所所长藺海峻接受《法治日报》记者采访时说。

在青岛路派出所警务会客厅，一方圆桌、几把座椅放置在大厅中央，报刊整齐摆放，充电线、便民雨伞、急救箱一应俱全，群众随时能来歇歇脚、喝口水。

“不少居民路过警务会客厅，都愿意进来坐一坐、聊一聊。”青岛路派出所民警于志河说，外卖骑手来给手机充电，环卫工人来休息喝水，邻里间有了疙瘩也愿意来说道说道。

青岛路派出所对原有办公场所进行改造，科学规划功能区域，集成矛盾调解、安防宣传、法治教育、信息收集、反诈唤醒、心理辅导、环卫驿站、便民充电8项功能，被群众亲切地称为“警务综合超市”。

于志河告诉记者，警务会客厅用拉家常、谈心事的方式倾听群众诉求，努力拉近警民关系。群众心里有解不开的疙瘩，警务会客厅有专业咨询师免费疏导；节假日商圈、夜市人流激增，会客厅就变为临时指挥点和服务站；寒暑假期间，会客厅面向学生开设反诈、交通安全课堂。

青岛路派出所还依托警务会客厅搭建联动平台，吸纳多方力量参与基层治理，变公安“独唱”为多方“合唱”。

青岛路派出所创新“1+1+2+N+N”工作模式——1名社区包联干部、1名社区民警、2名辅警、多名网格员、多股群防群治力量，每周在警务会客厅开碰头会，互通情况，排查风险隐患。“警务会客厅就像各片区的‘信息泵站’，实现信息联采、矛盾联调、风险联控，有效落实派出所主防职能。”藺海峻说。

青岛路派出所深化“三所联调”机制，联合司法所、律师事务所共同开展调解，三方同步发力，把话说透、把理讲明，把矛盾纠纷化解在基层，实现“纠纷不升级、矛盾不上交”。

青岛路派出所还探索建立“平安合伙人”机制，广泛发动社会力量，组建800余人的“蓝马甲”平安志愿巡逻队，3200余人的治安信息员队伍。每周五下午，“平安合伙人”齐聚警务会客厅，交流线索、认领任务。在“警务共同体”的带动下，越来越多的群众成为平安建设的“参与者”。