

# 政务服务效能再提升

## 海宁公安自主研发“政务精灵”智能体彰显数智力量

### 行动不便着急办证 户籍民警帮助解困

N 通讯员 吴宇哲

本报讯 居住在市区的老郭因中风瘫痪在床已有7年,身份证过期后,他的残疾补助金无法领取,生活都成了问题。南湖区公安分局解放派出所户籍民警沈婷一次次登门、多方协调,终于帮助他解决了难题。

“我有他残疾证的照片,能不能替他补办身份证?”3月底,居民郭先生急匆匆走进解放派出所户籍室咨询。原来,郭先生的哥哥老郭因中风瘫痪在床,近期身份证到期导致银行卡被冻结,残疾补助金也无法领取。老郭无法出门,郭先生只能拿着残疾证的照片前来求助。

户籍民警沈婷仔细询问病情及此前办证的相关情况,发现事情比预想的更复杂。老郭的户籍地为福建省,解放派出所从未办过“本人不到场”的跨省身份证补办。为了克服难题,她向上级部门请示,寻找可行的路径。

这条办证之路并不顺畅。在后续工作中,沈婷又发现老郭的残疾证也已遗失,身份相关证明材料需由福建当地主管部门补办。沈婷主动对接福建相关部门,反复沟通、多次协调,最终帮助老郭逐项补齐了材料,最大程度简化了流程。

“身份证明材料到了,请问应该如何办理?”材料准备齐全的当天下午,郭先生给沈婷打来电话。沈婷当即决定,为老郭上门办理身份证。

第二天一早,沈婷带领户籍辅警,携带专业设备赶到老郭家中。由于长期卧床,老郭已经无法自主抬头,更无法坐立。沈婷和同事尝试了不同的采集方式,多次调整拍摄角度,把白色背景板铺设到了老郭的床头,多轮耐心操作之后,终于采集到了符合标准的照片和指纹。

近日,沈婷再次登门送证。接过身份证的那一刻,老郭激动得连声道谢。

N 通讯员 徐卉婷 张晨

本报讯 “你的‘小龙虾’今天开了几张?”“36张。”临近下班,海宁市政务服务中心公安窗口民警交流各自的工作情况。他们口中的“小龙虾”正是海宁公安自主研发的“政务精灵”智能体;“36张”则是当日“政务精灵”里的“无犯罪记录证明开具”模块,为群众开具无犯罪记录证明的数量。

该模块运用RPA自动化运行技术,由智能机器人模拟人工电脑操作,自动接收群众在“浙里办”平台提交的无犯罪记录证明申请,完成信息核验、证明出具、线上反馈全流程闭环办理,全程无须人工介入。自去年8月上线运行,已累计开具相关证明9000余份,政务办事效率显著提升。

海宁市公安局审批服务科科

长廖昊说:“该模块上线后,就像窗口常驻一名智能专员,真正实现证明办理‘零人工、零等待、零差错’。”

去年下半年以来,海宁公安紧扣群众便捷办事需求,严格落实国务院及省市“高效办成一件事”工作部署,立足工作实际自主研发“政务精灵”智能体,构建智能高效、便民暖心的现代化公安政务服务体系,持续为群众办事压缩时限、为基层窗口减负增效。

黑龙江籍高龄老人刘老伯来海宁投靠女儿,需办理户籍迁入。窗口快速办结落户业务后,“政务精灵”弹窗提醒:刘老伯女儿刘女士的驾驶证将于6月17日期满。工作人员立即提醒刘女士及时办理换证业务。“我都快忘了这事,幸好你们提醒,不然逾期就麻烦了!”刘女士连连向工作人员

表示感谢。

这正是“证件临期智能提醒”模块的便民实效。系统围绕身份证、驾驶证、居住证等高频使用民生证件开展大数据建模分析,主动预警到期业务,大幅减少群众往返跑腿,有效规避证件过期影响日常生活。今年2月,该功能升级2.0版本,本人和代办亲属均可同步接收到提醒,服务更加周全贴心。

长期以来,全市公安自助服务终端极大便利群众办事,但设备离线故障、运维难监管、利用率不均衡等问题,一直是政务管理难点。

海宁公安聚焦痛点堵点,在“政务精灵”中增设资源智能监测功能,实时监测各类自助机业务流量、耗材不足、设备异常等情况,自动预警、快速处置。4月初,后台监测发现部分点位自助设备

闲置低效,工作人员及时统筹调配机具,有效缓解高峰时段办证排队压力,优化全域便民资源配置。

同时,“政务精灵”集成多项实用功能:警务计算快速核算违章罚款、滞纳金,进行日期比对、证件信息转换;一链协同打通户籍、交管、出入境多系统,解决多平台频繁切换困扰;音视频可视化联动,实现前台办理疑难业务与后台骨干实时连线、在线答疑。

“政务精灵”创新打造的政务知识社区,汇聚办事法律法规、政策文件、地方标准等5000余项内容并动态更新,助力一线民警精准吃透政策、规范高效办事。

截至目前,“政务精灵”累计服务群众1.03万余人次,支撑窗口业务办理3600余次,相关数字化便民经验已在嘉兴全域推广复制。



### 南湖小警向前冲

5月5日下午,南湖区公安分局在辖区商圈举办“南湖小警向前冲”平安趣味游园会暨南湖小警·少年警校嘉兴合乐城分校成立仪式。

活动现场,巡特警、交警、环食药侦等警种民警结合相关专业,设计了科普游戏,让小朋友在趣味互动中学习安全知识,培养自我保护能力。

N 周晨磊 摄

### 往里多看一眼 消除火灾隐患

N 通讯员 单雯

本报讯 5月8日上午,经开区公安分局城南派出所良秀警务室辅警丁玉明、姜建明、孙远,像往常一样沿街走访店铺。走到辖区某店门口时,孙远隐约看见店里飘出几丝白烟,他下意识停下脚步,往里多看了一眼。

此时,店里两名年轻女店员正慌乱地端着一盆水,朝角落泼去。火本来不大,只是地面线路短路冒出的零星火苗,正沿着墙边慢慢烧。可那盆水泼下去的瞬间,电线剧烈短路,火苗“轰”一下蹿了起来。火势迅速从地面烧到墙面,墙上的电线皮也开始熔化燃烧,噼啪作响。火源旁边还堆着纸箱,火舌正朝它们舔去。

两名女店员吓得连连后退,手足无措。“不能用水!灭火器呢?”孙远一边喊,一边冲进店里。丁玉明和姜建明闻声也赶了过来。孙远转身跑向隔壁店铺,边跑边喊:“借灭火器!着火了!”丁玉明和姜建明迅速在店内找到灭火器,拔掉保险销,对准地面和墙面上的火焰喷射。紧接着,孙远也从隔壁拎着一个灭火器赶回来。3人并肩作战,很快扑灭了火。

明火被压下去后,丁玉明发现还有几块燃烧的杂物,他一把将仍在燃烧的东西拖拽到店门外空地上,和同事一起彻底扑灭。从发现火情到处置完毕,前后不过3分钟。事后查明,起火原因是线路老化短路。

“幸亏你们来得及时,不然我们就闯大祸了。”一名女店员后怕地说。丁玉明叮嘱道:“电线着火,千万不能用水。灭火器要放在顺手的地方,关键时刻能救一命。”

## “要不是你们,孩子真要生车上了!”

N 通讯员 徐飞燕

本报讯 “生了!5斤3两,是个漂亮姑娘!”4月27日凌晨,桐乡市妇幼保健院产房门口,才办了一半住院手续的黄先生听到护士报喜,激动得双手发颤。就在几分钟前,他还被一路红灯堵在路上急得快要崩溃,是3名巡逻队员用警车开了一条生命通道。

黄先生和妻子是重庆人,2012年来到桐乡打拼。“妻子的预产期本是5月10日,没想到宝宝提前了近半个月出生。”4月27日

凌晨,睡梦中的黄先生被妻子推醒,说起夜时发现见红了。黄先生赶紧叫来母亲商量,两人决定还是连夜去医院踏实。因为大女儿出生时,妻子痛了一整夜,次日才生,他没太慌张,有条不紊地收拾待产包、叫醒4岁半的大女儿后,搀扶妻子下楼。

然而,这次不一样。从三楼到一楼,妻子就痛了两三次。等车子开出去,阵痛间隔更是缩短到几十秒一次。从家到妇保院要穿过整个桐乡市区,偏偏几乎每个路口都是红灯。看着导航上一

个接一个的红灯,耳边是妻子越来越密的喊叫声,还有母亲的催促声,黄先生慌了。他想起母亲当年生妹妹时大出血,好不容易才捡回一条命,冷汗瞬间湿了后背。

行至校场路与市场路交叉口,他们又被红灯拦住。此时,黄先生看到对向车道停着一辆警车。他推开车门就冲了过去:“帮帮忙,我老婆羊水破了!马上要生了!”

正在巡逻的振东派出所队员赵佳东、葛冬萍、沈帅赫马上领会。“跟我走!”赵佳东当即调转车头、拉响警笛,另外两名队员一面

向指挥中心报备,一面联系医院接应。警灯撕开夜色,他们仅用5分钟便抵达医院。

医生早已等在门口,一查,产门已经全开!3人协助把产妇移到担架床,推进产房不过两三分钟,宝宝就呱呱坠地。母女平安!

“没有你们,孩子真要生车上了!”5月10日,黄先生特意送来锦旗表示感谢,还分享了一个小惊喜——二宝和妈妈竟是同一天生日,“这个着急报到的小家伙,赶在妈妈生日这天来了。多亏你们一路护送,才换来母女平安!”

## 女孩夜晚闯进机动车道 民警一路陪伴护其平安

N 通讯员 陈晓青 俞龙娟

本报讯 5月3日晚上9点半,夜色已深,秀洲区洪合镇嘉洪大道上来往车流不减,一名女子突然闯进了机动车道,周边车辆纷纷避让,看得人提心吊胆。

秀洲区公安分局交警大队洪合中队中队长朱佳旗执行完任务正好路过此地,眼尖的他远远地就注意到了最右侧车道上的人影。警车放慢车速靠近,朱佳旗看清对方是一个身穿黑色外套的女孩。“你怎么在这里走路?快到里面去!”他着急喊话,

但女孩头也没抬地回答:“没事,没事。”

见女孩还要往前走,朱佳旗赶紧让队员将车靠边,自己下车继续劝说:“你这样不安全!你穿着黑衣服,人家看不清楚的!”“你上我们警车,我们送你好不好?”可无论朱佳旗怎么说,女孩只是反复表示自己“没事”,但声音听着闷闷的。

女孩的年纪不大,朱佳旗从她一句句的“没事”中听出了画外音,所以选择跟着女孩,不过这次转换了方式,询问起她的住所和家人信息。

也许是朱佳旗的念叨触动了女孩,她默默擦起了眼泪。警灯照亮了前方的路,一人一警车默默陪着女孩。最终女孩还是拗不过朱佳旗,坐上了警车。

考虑到时间已经比较晚了,家里人找不到她,肯定很着急,朱佳旗借用女孩的手机拨通她父亲电话,报了个平安,并送女孩到家。

在闲聊中,朱佳旗得知女孩今年20岁,当晚和哥哥拌了几句嘴,一气之下跑出了门。“小姑娘,你这个岁数,比我儿子稍微大一点。”“我有时候忍不住说他,他也经常跟我顶嘴。”“有什么过不去

的呢?我们小时候也都这样。”朱佳旗的话里有真诚,也有幽默,女孩被成功逗笑了。

见女孩心情有所好转,朱佳旗话锋一转,语气认真起来,提醒她一个人跑到机动车道上这一行为非常危险。女孩也意识到了自己太过冲动,主动认了错。

过了一会,收到消息的哥哥匆匆赶到,看到平安归来的妹妹,再三向朱佳旗表达感谢。随后,朱佳旗郑重地叮嘱他:“一家人要好好说话,妹妹的安全比什么都重要。”最终,兄妹俩重归于好。