公安机关推进窗口适老化服务

暖心举措助力老年人跨越“数字鸿沟”

向改革创新要动力

□ 本报记者 董凡超

“我腿脚不方便，你们就上门给我照相送身份证，真的太感谢了。”11月27日，河南省南阳市安皋镇某村村民康大爷拿着民警送到家里的身份证，连声道谢。

近日，南阳市公安局卧龙区分局安皋派出所民警在走村入户中了解到，70多岁的康大爷因身份证丢失，给其生活、就医带来诸多不便。民警利用休息时间，主动带着照相机等身份信息采集设备来到老人家中，采集办理身份证所需的数据信息，协助康大爷顺利申请办理了二代身份证。

为身体有恙、行动不便的老人提供上门服务，让老人感受到社会关爱，是各地公安机关贯彻落实积极应对人口老龄化国家战略、推动养老服务体系高质量发展的一个缩影。

自2021年12月30日国务院印发《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》以来，各地公安机关坚持以人民为中心的发展理念，聚焦老年人在政务服务中涉及的高频事项和服务场景，不断改进工作作风、创新服务举措，推出了一批适老化服务项目，切实解决老年群体在公安窗口办理业务中遇到的难题。

图① 11月17日，陕西省西安市公安局碑林分局针对老年群体开展养老诈骗预防宣传活动，帮助老年人安装下载国家反诈App，并送给老年人精心制作的反诈签字笔、反诈手提袋等宣传品，帮助老年人跨越“网络鸿沟”。 赵鸣晨 摄

图② 11月1日下午，浙江省舟山市岱山县公安局罗家岙派出所民警向辖区老人讲解“智呼通”的使用方法。“智呼通”设备是针对无智能手机的海岛老人等群体专门研发的应用场景，具备GPS实时定位、语言播报、反向扫码等功能。 本报通讯员 邹训永 摄

贴近服务有温度

“随着经济社会发展水平的提高和人口结构的变化，中国已迈入老龄化社会。各级政府部门适应这一变化趋势，积极推进职能履行和服务方式的转变，将成为今后政府治理转型的必然方向。”在中国社会科学院大学政府管理学院教授贠杰看来，当前各地公安机关在全面履行公共安全保障职责的同时，主动适应老龄化社会对公安职责提出的新要求、新挑战，聚焦老年人在政务服务方面的特殊需求，推出一系列适老化服务措施，是践行以人民为中心发展理念的生动体现。

《法治日报》记者在采访中了解到，今年以来，各地公安机关根据老年人办事需求，全面升级窗口便民服务设施，推动工作更加贴近实际、贴近群众，以更加优质的服务让群众暖心、顺心、舒心。

在江苏扬州，针对农村地区交通不便的情况，部分农村派出所窗口将传统的“坐班式”被动服务，变为“出诊式”主动上门服务，由户籍民警、社区民警组成乡村流动“户籍室”，解决了偏远地区留守老人办证难等问题。

云南西双版纳公安机关设立老年人服务窗口受理点和自助便民服务超市，增设专门导办人员，为老年人提供“我帮办”“我帮付”“我帮填”的“三帮”服务；浙江舟山普陀公安机关注重老年人办证体验，在窗口配备了药箱、老花镜，放置方便老年人阅读的宣传资料和办事指南。

黑龙江省穆棱市共和乡地处深山，是有名的长寿之乡。近年来，穆棱市公安局共和派出所建立了高龄老人档案，详细记录每位老人的家庭状况、身体情况，安排民警定期看望老人，帮助解决实际困难。

尊老敬老，公安机关服务靠前。各地公安机关积极为老年人提供针对性、差异化的服务，以一系列助力“老有所养”的贴心举措，让老年人切切实实感受到公安机关的温暖。

机制优化有速度

互联网技术的快速发展和手机应用的普及，给人们的生活带来极大便利——轻触手机屏幕，便可轻松解决饮食、出行、购物等日常需要。但与此同时，也有很多老年人因没有智能手机或是不熟悉智能化设备操作而遇到困难和麻烦。

为增加老年群体的“数字社会”参与感，减轻“技术打卡”无力感，各地公安机关接续“上新”便民服务，最大限度缩小、填补老年人的“数字鸿沟”。

优化网上操作界面，增设大字体、大按钮页面展示；通过“我帮办”，解决老年人在自助填表、自助采集、使用自助设备等智能化服务方面遇到的困难；为老年人复用照片，简化办理出入境证件照片采集流程……黑龙江省公安厅出入境管理局制定下发加强和改进老年人公安服务管理工作制度，在原有的“优先窗口”、上门服务、多种缴费方式、简化办证照片采集流程、智能化服务、速递服务等8项服务措施的基础上，增设了为老年人服务的各项便利设施。

辽宁省本溪市公安局办证中心针对老年人的生活习惯，在各大窗口保留现金、银行卡等传统收费方式以及“健康码”代办代查服务，多渠道解决老年人无法操作智能设备及在线支付等问题。

扬州市公安局出入境服务窗口专门优化老年人办证照片采集流程，老年人申办证照的可直接复用5年内曾经办理过的出入境证件照片，忘记带受理材料的也能享受“容缺受理”服务。简便的办证流程让“满意在公安，温暖在窗口”真正落地落实，赢得广大老年人的好评。

“公安机关的适老化服务要取得长期效果，不能仅依靠传统政务服务工作方式，还应积极引入和运用互联网、大数据、人工智能等新技术手段，有效缓解警力不足矛盾和公安人员工作强度。”贠杰建议，公安机关在结合老年人特点开发适老化设施设备、将传统服务方式和新技术手段有效结合的同时，可以探索引入社会力量和市场机制共同参与，进一步增强公安机关适老化政务服务的精准性、便利化和惠及面，全面提升老年人的获得感和幸福感。

防范宣传有力度

不久前，市民李大爷神色慌张地到扬州市宝应县公安局画川派出所窗口询问一次性补缴养老保险事宜，窗口人员立即警觉起来，详细询问了李大爷的具体情况，发现原来是有人打着“养老保险”的幌子，向其推销虚假理财产品。民警耐心地向李大爷普及反诈知识，成功预防了一起代办“养老保险”的骗局。

今年以来，各地公安机关纷纷将公安服务窗口打造成为反诈宣传阵地，做到“办好一笔业务、开展一次反诈宣传、发放一份反诈资料”，全力守护老年群体的“钱袋子”。

广西南宁公安机关编写《老年人防范诈骗手册》，归纳整理23种诈骗类型及36个典型案例，采用“讲故事、拉家常”的方式普及预防诈骗知识。

山东省公安厅经侦总队制作了原创微动漫《财叔财婶夕阳红大道历险记》，揭露养老领域非法集资的欺骗性和迷惑性，在老年群体中引发强烈共鸣。

做好公安适老化工作，任务十分繁重，不仅需要“宽肩膀”，更需要“铁肩膀”。

贠杰评价道，各级公安机关各项适老化工作措施积极有效、形式多样，较好地满足了老年人多方面的政务服务需求。

“但还应认识到，在当前公安机关职责繁重、警力不足的情况下，如何将这种工作成效持久推进，还需要在服务机制的长效化、规范化上继续深化和加强。”贠杰进一步分析指出，公安机关应全面总结一些地方的成熟经验，以典型经验引领示范，以有限的人力和资源投入，在更大范围产生更好效果，形成较为统一的政务服务标准和可持续的工作机制。

平安工作挂上一对一『专家号』

玉林选派优秀干部下沉基层指导平安建设

□ 本报记者 马 艳
□ 本报通讯员 韦秀芬

拥有132名干警的广西壮族自治区玉林市博白县人民法院，派出6人担任乡镇平安建设督导员，52人担任村、社区平安建设指导员。这意味着44%的干警走出机关，来到镇村一对一指导平安建设。

这是玉林市今年推出的一项革新——全市政法系统选派优秀干部下沉基层指导平安建设，给平安工作挂上一对一指导的“专家号”，进一步推动平安建设工作重心下移、力量下沉、保障下倾，有效夯实平安根基。

脚踏实地 以协助基层为着力点

高翔是博白县司法局副局长。今年3月8日，博白县启动平安建设督导员、指导员选派工作，县委书记授旗，400多名平安建设督导员、指导员全面进驻全县28个镇和重点园区企业，高翔成为那卜镇、大伺镇的平安建设督导员。

为推行这项新机制，博白县建立了总督导员制度，选派的平安建设督导员全部由政法单位班子领导担任，指导员则从各政法单位业务骨干选拔，他们熟谙基层业务，能做到尽快进入角色。

“我们的职责主要是督查指导基层平安、基层社会治理等工作。”高翔说，他定期到镇里走访，推动平安工作开展，发挥司法行政部门的调解专长，化解了大量矛盾纠纷。

由于这项工作前所未有，如何协调好本职业务和督导员、指导员工作的关系，如何准确认识督导员、指导员的工作职责成为改革的一个难点。

博白县人民检察院选派4名督导员、26名指导员，利用节假日或在工作之余到挂点镇村开展工作。博白县检察院综合业务部主任、检察官蓝波到村后，带领村委干部转换调解思路，调解了一起长达20多年的陈年纠纷，因琐事闹纠纷的两兄弟终于握手言和。

博白县公安局民警黄典志坚持每周到挂点社区开展工作两次以上，参与调解了14起矛盾纠纷，在和社区工作人员、网格员一起走访摸排的过程中，收集到8条养老诈骗案件的线索。

“以前也会举行送法进校园、进村屯等活动，但次数没有这么多，现在我们到村屯的次数都是翻倍增长。”博白县法院附城法庭副庭长宁丽丽说，担任珠江村平安建设指导员以来，她给予挂点村更多的关注，已组织开展村屯普法活动40多次。

因情施策 以加强创新为突破点

在博白县村一级，平安建设指导员的到来给基层平安工作注入了一剂强心针，指导员、挂村组长、村干部形成“铁三角”，加上平安督导员发挥的“指挥棒”作用，形成“一棒三角”的先锋团队，在矛盾纠纷排查化解、禁毒整治、疫情防控、打击治理电信诈骗、打击整治养老诈骗等工作中发挥重要作用。

平安建设指导员的工作根据当前平安建设的形势因情施策，如在电诈高发区域就指导开展打击治理电信诈骗工作，与基层力量握指成拳，共同攻克难点，疏通赌点。

博白县司法局附城司法所所长庞卡担任大良村和城东村的平安建设指导员，5个月时间里，庞卡带领“铁三角”多方调解，多件村里的陈年纠纷迎刃而解，他还多次召集村两委干部上法治课，一对一帮助提升村干部依法办事的意识和能力。

“政法骨干力量下沉村屯一线，充分发挥政法部门专业能力强、资源多、在群众中有威信的优势，把好的经验做法带到了村里，对于政法干警来说，也是非常好的锻炼机会，可以更深入群众，更接地气，更好发挥我们的本领和特长。”庞卡说。

村一级的工作向上级汇报时，常常听到的第一句反馈是“‘铁三角’参与了没有？”

“一棒三角”让博白平安建设挂上了“专家号”，“铁三角”第一时间发现问题，第一时间解决问题，推动基层社会治理整体能力和水平全面提升。

博白镇新仲村村委会主任王贤超感慨道，指导员指导村里完善村务管理的相关制度，谋划乡村振兴、社会治理、平安建设深度融合的发展道路，帮助村里解决了想解决而又解决不了的难题。

博白县法院民一庭法官助理赖振柱认为，平安建设督导员、指导员在一线把工作做实，大大减轻了机关的工作压力。

如今，督导员组织“铁三角”深入街头巷尾、田间地头、生产一线讲好党的政策主张，指导平安建设工作，解民忧、护平安，广受好评。

均衡发展 以全面覆盖为支撑点

“做好诉源治理、优化营商环境，需要各单位各部门共同努力。园区企业在诉源治理实践中要多交流，相互借鉴工作经验，有效预防和减少涉诉纠纷。”6月8日，作为重点企业的平安建设指导员，博白县法院民二庭副庭长吴华杰走进企业与法务部工作人员深入研讨，为企业强化诉源治理，实现矛盾纠纷源头化解、就地化解出谋划策。

近年来，玉林市推出民主法治示范村（社区）、5A幸福村（社区）、5A幸福小区等创建工程，如何深刻领悟顶层设计，在基层将工作落地落实，选派平安建设督导员、指导员成为政策上传下达和督查指导基层工作的重要力量。

各县（市、区）党委政法委多次专题研究，统筹协调，把要求细化，把目标具体化，做好制度上墙、统一制作工作证，多次召开专题会和培训会研究方案，提高实战技能。

容县在选派人选上精益求精，先后更换了3次人选，每个挂点包联的镇、村（社区）都建有工作站。

福绵区通过“八个一”工作要求让指导员尽快熟悉掌握各村（社区）基本情况和平安建设情况，兴业县明确平安建设指导员当前工作的“九个一”职责，让村干部和群众了解并熟知各督导员和指导员，取得村干部和群众的支持。

“平安建设督导员、指导员覆盖面广，基本实现重点村屯都选派有指导员，很好地保障了基层治理、平安建设工作的均衡发展和齐头并进。”玉林市委常委、政法委书记杨远波说。

挂点包联工作开展以来，玉州区无突出社会治安问题；容县平安建设督导员、指导员参与化解山林土地水利、家庭婚姻、邻里纠纷等160起，指导解决因水沟排水、路灯损毁造成的问题33件，为民办实事51起；兴业县平安建设督导员、指导员到镇进村开展集中法治宣传39场次，入户走访群众2560户，协助村级调解矛盾纠纷15次，为群众办实事20件……

“平安建设督导员、指导员下沉到镇（街道）、村（社区）后，真抓实干，有效指导当地推进平安建设工作，提出了不少改进工作的建议意见，与当地的党委组织、基层力量形成工作合力，极大推进了基层治理、平安建设的工作进度，维护了基层的和谐稳定。”杨远波说。

撑起未成年人保护法治蓝天

福建古田检察打造『检校问诊室』

□ 本报记者 王 莹
□ 本报通讯员 王忠东

为护航未成年人成长，助力平安校园建设，福建省宁德市古田县人民检察院突出党建引领、紧扣检察履职，创新打造“临水e站·检校问诊室”未检党建品牌，以“法治副校长”为纽带，发挥党员在未成年人司法保护、法治教育、犯罪预防、关爱救助等方面的先锋模范作用，架起“检校家”之间的沟通桥梁，为未成年人健康成长撑起一片法治蓝天。

依托“临水e站·检校问诊室”，古田县检察院推行“党建+未检+N”模式，加强与县教育局、卫健局、民政局、妇联等职能部门的协作配合，有效调处学生间及家校矛盾纠纷；围绕校园周边安全深挖公益诉讼线索，开展“未成年人禁烟保护”行政公益诉讼专项监督活动，并通过“诉前检察建议+公开宣告送达+圆桌磋商”推动职能部门对辖区内存在无证经营等情况的商户予以行政处罚，扎牢“禁烟保护圈”。

古田县检察院建立“一个办案团队至少一名党员先锋、一名党员先锋帮带多名办案骨干”的“党建+业务”模式，推动党员先锋在办案一线充分履职，积极贯彻落实未成年人保护政策，依法从严从快惩治侵害未成年人犯罪，最大限度挽救涉罪未成年人。

在办理一起案件过程中，古田县检察院对落实强制报告制度情况开展案件倒查，发现县域内医疗机构对强制报告制度落实不到位，医护人员对相关义务与责任缺乏认识。对此，古田县检察院向职能部门提出多项具体检察建议，促成医疗机构全面落实侵害未成年人强制报告制度，建立网格化线索发现通报机制，实现监督管理全覆盖。

古田县检察院还抽调年轻党员干部组成“临水之光”讲师团，积极开展法治进校园活动，开展“菜单式”法治宣传100余场次，同时探索以微动漫、微视频为载体的多元化普法模式，不断扩大普法宣传面，受众达7万余人。

“听证一案教育一片”提升司法公信力

灵宝检察常态化公开听证成为生动法治课堂

□ 本报记者 赵红旗
□ 本报通讯员 王宏杰

“杨检察官好，这一段时间，我感悟很多。我正在重新筹备直播，以后遇事再也不会冲动了。这次的教训太深刻了！”前不久，河南省灵宝市人民检察院第一检察部检察官杨莹接到小林（化名）的电话后，悬着的心终于放了下来。

2021年，年轻的小林在灵宝市西阎乡打造了一个具有地域特色的“网红”窑洞，用短视频向网友直播介绍窑洞的故事，很快就拥有了200多万粉丝。今年春天，张某途经此地对窑洞进行拍照时，与小林发生争执，双方继而引发肢体冲突。后张某被鉴定为轻伤二级，小林因涉嫌故意伤害罪被公安机关刑事拘留。

案件进入审查逮捕环节，杨莹提审小林时，发现其对一时的冲动非常后悔，便对其进行法治教育。小林认罪悔罪，委托其家人代为赔偿，取得了张某的谅解。

“如果一捕了之，小林就会被打上犯罪标签，其今后的工作生活都会受到影响。”经提请检察长批准召开听证会后，杨莹邀请办案民警及3名不同行业的听证员，对案件处理充分发表意见，听证员一致同意以无社会危险性为由不批准逮捕小林。小林被释放后，杨莹对其帮教时发现，他对继续打造“网红”窑洞信心不足，便经常给其打电话进行鼓励。

如今，在灵宝市检察院，公开听证已成为常态，不公开听证则成为例外。

“听证案件涵盖了检察业务的方方面面，特别是对拟作不捕不诉类案件、信访申诉类案件，能听证则听证。”灵宝市检察院检察长张建华介绍说，今年以来，全院共开展听证案件196件。

“检察听证是提高办案质效、化解社会矛盾、主动接受社会监督、提升检察公信力的重要抓手，听证员要有广泛的代表性。”张建华说，经广泛征求意见，灵宝市检察院通过文件的形式，明确了听证员的选任、责任、免除条件及日常管理等规定。截至目前，通过单位推荐及个人自荐的方式，灵宝市检察院先后两次面向社会公开选聘听证员100名，纳入听证员人才库，有人大代表、政协委员、党政机关干部、民营企业家、法律工作者、教师、个体工商户等，行业结构完整合理、专业素养较高，由检察机关随案抽取人员参加听证工作。

作为听证员，灵宝市行政服务中心干部刘彦博颇有感触地说：“每次接到听证通知，我都感觉到责任重大，发表意见时特别慎重。我还经常把自己的听证感受讲给周围的人，提醒他们学法守法，建议他们经常去旁听检察院的听证会。听证过程本身就是一堂生动的法治课，既对当事人以案释法，又用鲜活案例警示人们遵纪守法。”

“公开听证以公开审查的方式在听证中把办案过程、拟处理意见及依据全部晾晒出来，请中立第三方即听证员进行评断，能以看得见、听得懂、感受得到的程序，有效解开当事人的‘法结、心结、情结’，既充分保障了人民群众的知情权、参与权和监督权，又实现了更高层面的‘实体公正’，提升了司法公信力和人民群众对执法的满意度。”三门峡市人民检察院检察长张道伟在灵宝市调研后评价说。