



本报记者 潘高峰 通讯员 范黎平

“落户上海需要准备什么材料？”

上海市金山区枫泾派出所“一网通办”窗口接到江苏居民小王的电话。当班民警陈梅记录下了他的信息，并从网络系统中核实了他的人才落户条件。根据陈梅引导，小王7个工作日内就办结了落户手续，整个过程中只跑了一次户口迁入地的办事窗口。

2018年“一网通办”平台全面覆盖全国以来，位于长三角1小时交通圈的金山区枫泾派出所开始热闹了起来。打通不同部门的信息系统，解决办不完的手续、盖不完的章，老百姓的事“跑一次”就办结。透过一家小镇派出所，看见的不仅是便民办事流程的优化，还有长三角一体化带来的“川流不息”。



上海市公安局金山分局枫泾派出所



在“吴根越角”小镇派出所，看见——

毗邻地“一网通办” 一体化“川流不息”

省界小镇成宜业宜居乐土

“2018年以前，公安面向社会的窗口很分散，户籍业务在属地派出所办理，出入境业务办理、交通违法处理还分别要去对应的管理部门窗口。2018年，市民办事‘一网通办’实现全覆盖。2020年11月，我们又将分散的窗口集中到了镇社区服务中心，设立了一个综合事务受理窗口。”枫泾派出所教导员钟伟告诉记者。

宜居宜业又宜游，近年来，枫泾这个上海西南门户、沪浙交界上的小镇吸引了众多关注的目光。这里既是创业热土，也是养老乐土。随之而来的就是派出所窗口业务的激增。派出所窗口的3名民警、5名辅警启用了与社区民警的联动模式，大大拓展了事务办理的感知范围。

2022年8月，枫泾派出所窗口工作人员接到社区民警陆警官的电话。原来，居民王先生的母亲一直瘫痪在床，身份证丢失了很长时间没能办理，母亲近期病重，尚有几笔存款还未取出，急需身份证，老人又没有智能手机，无法用“随申办”亮证。

得知这个信息以后，工作人员与社区民警一起到医院采集了老人照片和身份信息。拿到身份证以后，王先生顺利帮母亲办完了银行事务，了却了母亲的一桩心事。

由于环境清新、交通便利、生活设施齐全，且拥有金山区中西医结合医院、众仁护理院、佰仁养老院等医疗、养老资源，近年来，枫泾镇吸引了众多上海市区、浙江、江苏的市民“候鸟式”养老，户口迁移和身份证补办业务激增。为此，枫泾派出所把办事窗口迁入位于镇区“15分钟生活圈”内的社区服务中心，设置了专人负责

此类事务。

结束“障碍赛”，不再“折返跑”，优化了回路，缩短了动线，丰富了窗口功能。枫泾派出所替老百姓省力省时间，让他们把精力和热情投入生活本身。

浙江司机说这里不用排队

“第一次接待浙江人、浙江车在浙江的道路上违法的处理，我们都很惊奇。后来，浙江省嘉兴市嘉善县的姚庄镇、魏塘镇、惠民街道的司机都抢着跑过来办理。他们说，这里更近，流程更快、态度更暖心。”枫泾派出所窗口民警冯析说。

枫泾镇是上海的西南门户，接壤浙江，且与上海市青浦、松江区几个街镇交界。枫泾派出所根据上海市公安局“一网通办”的总体要求，全力打造线下办事综合窗口。在硬件设施环境局限的情况下，最大程度地加载业务承办能力。枫泾派出所设立综合窗口、交通业务入驻以来，不但方便了周边街镇居民，也让跨省办事成为可能。

比如，2021年，枫泾派出所所在与位于枫泾的中西医结合医院多次沟通协调后，医院正式开放驾驶证换证体检项目，在物理层面上实现了窗口与医院“门对门”。家住青浦区蒸淀镇的王女士成了第一批体验者。在窗口引导台了解流程后，王女士步行80米来到医院完成体检，然后返回窗口完成拍照、出证，整个过程不到1小时。

2022年10月，浙江省嘉善县枫南小区住户孙先生处理完交通违法行为后，对枫泾派出所窗口赞不绝口：“不用排队、态度友善。”孙先生在朋友圈晒出了他的新体验：枫泾派出所办理交通业务比以前去嘉善

交通队办理少跑了10公里，节约了至少1小时。

“不用排队”的秘诀在于有一道快速分流的“阀门”：经验丰富的民警担任前台首问接待，帮助市民检查材料是否齐全、引导填写表格，并分流至相应窗口。专业、快速、温情的服务，将原本1个小时的“团团转”，变为7到8分钟的“流水线”。

“遇到年纪大的市民处理交通违法，我们还会帮他们手机扫码缴费。”冯析说。

把主动权交还给忙碌人群

枫泾派出所窗口入驻社区事务受理中心后，资料信息在不同部门之间的流动更为畅通，也成为其他社会事务办理更便捷的重要一环，在互相赋能中实现高效共赢。

比如有人来领取过世亲人的丧葬费，需要提供亲属关系证明。此时，直接几步到派出所“一网通办”窗口调取就可以了；有人要办理外地投靠配偶类的户口迁移，需要核实婚姻档案，隔壁的民政窗口可以立刻出具材料。

为了方便长三角居民，枫泾派出所窗口还开启灵活模式，过去材料齐全才能“过关”，现在将材料提交的主动权交给办事市民。

2022年8月，一名女士致电咨询为孩子改名的流程。“她特别着急，因为开学在即，想用新名字为孩子办理入学。”民警陈梅告诉记者，当时受理时间仓促，偏偏当事人没空在工作日到窗口办理手续。陈梅用工作微信与当事人联系，让当事人从“随申办”App上下载电子材料填报。最终，将45个工作日的办理流程压缩了一半，孩子的新名字赶上了开学季。

“小窗口”服务发展大格局

长三角高质量发展一体化和金山区“南北转型”战略，让枫泾镇成为长三角的一个新“热点”。经济活跃必然带来人口流动的活跃，有人从这里进入上海创业，有人过着枫泾—嘉善“双城”生活，有人从毗邻地区迁来“候鸟式”养老，人口基数不断增加，对于服务也提出了更高的要求。

“一个小镇派出所，服务辐射长三角地区。我们的使命也不再局限于守护平安，而是要着眼服务地方经济发展大局，服务百姓安居乐业实际需求，不断提升窗口服务质量，不断优化服务流程。”钟伟说。

这也意味着更多的压力。目前，窗口服务周一到周五全天，周六和周日半天，民警陈梅和冯析轮流周末值班。即便是休息日，她们也总是捧着工作手机居家办公，把自己的时间投入到回答咨询、整理收到的电子材料等碎片化工作中。

在枫泾派出所，每个窗口民警手边都备有一个工作笔记，记录需要向上级部门咨询的疑难杂症以及优化窗口服务的一些想法。这个“小窗口”不只是一个长三角一体化发展的形象窗口，同时也是一间毗邻地区经济社会融合发展的“调研室”，从这里可以窥见新时代的新问题，探索新路子、新举措。

“我们还在积极探索推进窗口的党建阵地建设工作。展示党员风采，磨砺青年骨干，把这块阵地打造成警务人员接地气、能闻到烟火气、贴近百姓需求的‘第一课堂’。在实践中牢固树立为百姓服务的理念。”钟伟说。