

互联网+警务



玄武公安微信公众号



南京玄武分局的干警们在“玄微警”后台紧张忙碌着 本版图片均由玄武警方提供

玄微警，警务阿里巴巴 一分钟证明“我妈是我妈”

一纸“我妈是我妈”的证明让人跑断腿，也让李克强总理拍案而起。在南京市玄武区，居民们却不为用这样的事情而烦恼，因为他们不用跑腿，动动手指就能解决这一问题。

“证明‘我妈是我妈’其实是开具一纸‘亲属关系’证明。”南京市公安局玄武分局局长冯魁表示，随着“玄微警2.0”的上线，开具一般的亲属关系证明通过手机微信办理即可，无须跑派出所、办证大厅。

“玄微警”是玄武警方推出的微信综合服务平台，涵盖了报警备案、户政办理、旅馆住宿等多项服务，俨然一个“指尖上的派出所”，居民在家动动手指就能享受警务服务，真正实现了“让数据多走路，让群众少跑腿”的服务目标。江苏警官学院副院长薛宏伟表示，“玄微警”的推出对于江苏发展“互联网+警务”具有一定的样本意义。

现代快报记者 陶维洲

指尖上的派出所 让市民不再跑腿

7月31日上午，南京市民周先生到某单位办完事后，准备取车离开时，发现自己的电动车不见了。“倒霉，又遇上小偷了。”周先生以前也被偷过电动车，因为这种案件很难侦破，他也没抱找回来的希望，所以没有报警。不过，这次他却掏出了手机，打开微信，找到南京玄武警方的微信公众号“玄微警”，报警备案。两分钟后，他收到警方的反馈，其报警备案已经被受理。

“以前，不少市民遇到一些小偷小摸，要不就是不抱找回来的希望，要不就是嫌跑派出所麻烦，常常不报警。但自从有了‘玄微警’后，通过微信报警备案的人多了。”南京新街口派出所教导员杨伟诚说。杨伟诚口中的“玄微警”是指南京玄武公安分局开通的“玄武公安”微信综合服务平台(简称“玄微警”)。该平台于今年3月5日正式上线，开通了自助报警备案、户政办理、治安微管理、法律咨询、微宣传五大模块。截至7月底，“玄微警”累计关注量61221人，微信平台接受群众自助报警备案3382次，共接受理网上海口户籍办证申请1407起，通过预审审核1276件，完成网上办证1062件，其中快速直接送证上门81件，群众自取361件，社区民警送证上门668件，微信移车213起，旅馆住宿申请16612起，法律咨询343次。

“玄微警和以前警方的服务平台不同，它是信息发布平台，更是可以使用的办事平台。”南京玄武公安分局局长冯魁介绍，“玄微警”的设计理念就是“无须指上，无须路上”，让群众享受警务服务不用多跑腿。

玄武区是南京主城核心区，不仅商户云集，区内还有玄武湖、中山陵、总统府等著名景点，游客络绎不绝。“游客要在我们玄武区住下，常常会

出现没带身份证件的情况。”玄武公安分局后宰门派出所教导员刘宁说，对于这种情况，以前游客必须到所住宾馆辖区派出所进行身份核查，开具相关证明后再住店，现在有了“玄微警”就完全不同了。

7月30日晚，常州游客李阿姨要入住南京城东某宾馆，登记时才发现身份证没带。她犯愁要跑派出所，宾馆工作人员告诉她不需要，只要关注“玄微警”就可以。在工作人员的指导下，李阿姨在微信上关注了玄武公安分局“玄微警”，报警备案“项目”，在填写个人信息并上传自己照片后，警方便给宾馆反馈，李阿姨的身份已经核查可以入住。眼见着分分钟就办好了入住手续，李阿姨竖起大拇指，连连夸赞“玄微警”真是方便。

“一站式”服务 变“一键式”服务

除了微信报警备案、旅馆远程身份核查、开换锁、在线法律咨询外，“玄微警”最神奇的地方还在于可以网上进行户政办理。现代快报记者在“玄微警”中看到，市民通过“户政办理”栏目，可以办理落户分户、户口申报、户口注销、户口迁移、户口登记项目信息变更更正等六大类31套户籍业务，几乎覆盖了所有户政业务。在民警的指引下，现代快报记者点选相关户籍业务后，依次填写个人信息，拍摄相关证件上传后，就能收到警方发来的一个服务单号，通过这一号码可以查询证件办理的进展情况，所有办理手续全部通过手机完成。

“通过微信办证的市民可以选择到公安机关领取证件，也可以选择快递服务，待证件办好后再直接寄送到家里，支付快递费收取就可以了。在辖区区内实际居住的居民，如时间条件快，也可以由社区民警送证上门。”南京玄武公安分局人口管理大队副队长李克俭介绍，这样可以最大限度减

少群众跑腿。现代快报记者了解到，以前办理户政业务都要到公安机关现场办理。“玄武公安分局在南京公安系统最早成立办证服务中心，实现户政业务‘一站式’办理，极大地方便了市民办事。”南京市公安局玄武分局局长冯魁介绍，但他在调研中发现，由于户政政策性强，种类繁多，需要的申请材料五花八门，办证服务中心一次到场办成率仅为17%，无形中还是会令市民多跑腿。“通过玄微警，我们实现‘一站式’服务向‘一键式’服务的转变，在家点点手机就能办理相关手续，而且保证一趟办完。”冯魁说。

今年3月10日，南京市民蒋女士因要将户口所在地房产出售，急需将一家三口的户口从鼓楼区迁到女儿郭女士所在的玄武区房产内。问题来了，郭女士已在美国夏威夷定居，按照户籍管理规定，此事若要办成，郭女士得回国到南京玄武公安分局现场办理，或者去中国驻美使领馆办理

一份公证声明，表示本人同意接受父母落户。而郭女士所在的夏威夷群岛属于洛杉矶总领馆的管辖范围。也就是说，郭女士要想帮父母迁成户口，要么往东回南京，要么往西去洛杉矶，总之都要漂洋过海，费时费力成本也高。

玄武公安分局民警告诉郭女士，可以通过“玄微警”网上办理相关手续，无须跑来跑去。于是，郭女士关注了“玄微警”。按照户政办理菜单里的流程，她手写同意书并与之合影，然后上传到微信平台。而在南京这边，郭女士的母亲则带着郭女士的身份证原件、户口本等材料来到玄武公安分局。在相关材料审核通过后，玄武警方立马办理了落户手续。就这样，不用漂洋过海，这桩“跨国”户口迁移就办成了。

“2.0”版上线 在家即证“我妈是我妈”

“玄微警”缘何能加载诸多服务功能？玄武公安分局指挥室副主任、“玄微警”开发维护负责人王超介绍，其背后是公安警务大数据的支撑。“像户政业务、报警备案等服务项目，说到底都是相关材料的审核，只要材料齐全，警方通过后台审核就可以了，群众跑来跑去只是为了递送材料而已。”冯魁介绍，这其实就是开具一个亲属关系证明，如今通过“玄微警”同样可以微信办理。

李克俭介绍，之所以会出现亲属关系证明，主要是因为由于户口迁移，父母子女乃至兄弟姐妹的户口不在同一个户口本上，现有身份信息无法反映双方的亲属关系。而要解决这一问题，必须找到两人曾在同一个户口上的原始户籍资料。

“现在户口迁移频繁，要查找出这些原始资料，往往需要办证人跑好几个派出所。”李克俭说，而通过“玄微警”办理，这些跑腿的事就由警方内部处理，“只要历次户口迁移都在玄武区内的，那么网上申请后，我们很快，一两分钟就能开出亲属关系证明，如果涉及其他区或者外地，时间则会长一些，有可能还需要市民配合相关工作。”李克俭说。



郭女士在夏威夷通过微信出示证明

人家答应录用我，但要求我提供一份无犯罪记录证明。”在南京上大学，毕业后去内蒙古工作的小王说，听到这个要求他当时就蒙了。同学告诉小王，开具无犯罪记录证明必须须到户籍所在地派出所办理。这意味着小王要专程回一趟南京。

“就为这一纸证明，我得奔波数千公里。”心有不甘的小王电话咨询了玄武警方，得知通过“玄微警”就能办理无犯罪记录证明。“我真是乐坏了，赶紧关注‘玄武公安’，然后按照‘玄微警’的提示操作。”小王说，提交相关材料后，也就1天时间，民警就将他的无犯罪记录证明通过微信发了过来，上面还有公章，自己打印出来就行了。“当我拿着证明去单位的时候，单位人事处的人都惊呆了，说‘你是超人吗？1天内内蒙古江苏打了个来回？’”小王乐呵呵地告诉现代快报记者。

“随着‘玄微警2.0’的上线，不光方便了大量户口在南京但人在外地的大学生，之前被热炒的‘证明我妈是我妈’在‘玄微警’面前也是弱爆了。”冯魁介绍，这其实就是开具一个亲属关系证明，如今通过“玄微警”同样可以微信办理。

李克俭介绍，之所以会出现亲属关系证明，主要是因为由于户口迁移，父母子女乃至兄弟姐妹的户口不在同一个户口本上，现有身份信息无法反映双方的亲属关系。而要解决这一问题，必须找到两人曾在同一个户口上的原始户籍资料。“现在户口迁移频繁，要查找出这些原始资料，往往需要办证人跑好几个派出所。”李克俭说，而通过“玄微警”办理，这些跑腿的事就由警方内部处理，“只要历次户口迁移都在玄武区内的，那么网上申请后，我们很快，一两分钟就能开出亲属关系证明，如果涉及其他区或者外地，时间则会长一些，有可能还需要市民配合相关工作。”李克俭说。

据悉，“玄微警2.0”上线一个月来，已经办理无犯罪记录证明100多个，出具人口信息证明数十份。冯魁表示，后期玄武警方还将依托“玄微警”平台延伸更多服务，比如居住证的办理、平安地图等等。“我们的目标是打造警务服务的‘阿里巴巴’，让广大群众得到更多的便捷和实惠。”冯魁说，和“阿里巴巴”相比，“玄微警”中的“商品”是履行职责的警务活动、让群众足不出户的警务服务、利用网络规范场所业的管理；“利润”是群众的满意度；“附加值”是最多的数据流以及自媒体时代警方的话语权，再树警方权威。“阿里巴巴”的竞争优势是“支付宝”，互联网公安综合服务平台的核心支撑则是公安大数据。

“玄微警”助力 警务大数据提档升级

随着“玄微警”的运转，带来的是玄武警方警务模式的转型升级。“打破信息壁垒、发挥整体效能，充分挖掘出信息资源的巨大潜力，在方便群众的同时，更好地服务公安实战。”冯魁说。

冯魁介绍，他到新街口派出所调研，全所只有55个警力，但是每年接警量达到5.5万个。分局通过平台分析梳理发现，证件、票证等遗失，盗窃平板电脑、非机动车、电瓶、手机，非接触性诈骗六类警情占比高、重复报警量大，并且该六类警情报警耗时长，程序繁琐，破案率低，部分报警人因等警不及或奔波往返派出所，放弃了报案，致使一些案件信息未能进入警务综合平台，也影响警方对治安形势的研判。通过“玄微警”将这部分警情分流后，六类警情报警备案时间由原来的平均4小时下降到现在的5分钟，重复报警率下降41.4%。“大量警力从中解放出来，有更多的时间走上街头巡逻，下到社区了解社情民意。”玄武公安分局备案派出所所长任涛说。

“另类”简政放权 革自己的命

李克强总理痛批“证明我妈是我妈”荒唐，其题中之义是督促政府部门简政放权。玄武警方推出的“玄微警”就是一种简政放权的形式。江苏省公安厅相关人士介绍，在《关于全面深化公安改革若干重大问题的框架意见》和相关改革方案中，明确提出要着力推进公安行政管理改革，提高管理效能和服务水平，从政策上、制度上推出更加惠民利民便民的新举措，提高人民群众的满意度。

南京玄武警方就是从简政放权的角度，以问题为导向，借助互联网技术推出了“玄微警”。冯魁说，他在调研中发现，目前警方通过互联网服务群众主要还停留在防范宣传、办事指南、表格下载、事项查询等浅层次上，效果并不理想，能为群众个人直接办成事、不跑腿的项目更是少之又少。而通过“玄微警”的模式，群众可以应用互联网办成事，便捷度大大提升。

“其实，这也是公安机关的一次自我革命。”玄武公安分局政委薛汝军直言，通过“玄微警”为市民提供公安服务，群众看到的是少跑腿、便捷，但其背后是警方让权利运转更加阳光透明的探索，警方承担的工作量、工作责任担当更重。

一位从事公安工作数十年的老民警告诉现代快报记者，以前户籍民警是最吃香的，因为户口政策性强，户籍办事规范其他民警很难准确把握，“必须找他办，不然就办不成。”而且，户籍民警上头还有分管的副所长、所长，还有分局的审批权，这样层层把关，人为地将户政办理流程复杂化。

“通过‘玄微警’，我们将所有程序都做成标准化模版，市民只要按图索骥，就能顺利提交申请材料。”冯魁说，这样不仅避免了以往因民警解释不清、办事指南文字介绍市民把握不准等原因而导致的材料申报不齐，提高一次办成率。而且，可以有效杜绝一些民警利用自己政策的掌握人为设置办理障碍，从而导致腐败滋生情形。

“通过‘玄微警’，群众办事方便了，但后台民警的工作压力也大了。在南京玄武公安分局指挥大厅中，一支由十多位民警及文员组成的“微信总客服”队伍24小时忙碌着。“我们不仅要不断接收群众发来的网络资料然后转给相关业务部门，还要实时解答微信上的市民咨询。”王超介绍，目前他们每天的微信回复量有上百个。“除了我们，人口管理大队、各个派出所也有警力在为‘玄微警’提供服务支撑。”

现代快报记者：您觉得“玄微警”的第一感受是什么？

薛宏伟：方便！不仅老百姓得方便得实惠，公安单位也提高了效率。运用“玄微警”，老百姓不用重复跑派出所，公安单位，办事更方便了。警方也不用再做一些无谓的重复劳动，提高了效率，将有限的警力资源解放出来。

现代快报记者：“玄微警”和以往的互联网警务有什么不同？

薛宏伟：“玄微警”的形态比较新颖。警务工作与互联网的结合并非第一次，最早，基层警务单位通过互联网，比如官方网站、微博等为群众提供服务，但都是单向的，比如提供办证指南、网上预约等等，不能很好地互动，群众只能看、接收信息，不能办事。之后，有基层民警又通过QQ来进行警务工作，虽然加入了互动的环节，但QQ的服务范围小，效果也不好。“玄微警”的出现可以说是颠覆式的，其将微信应用起来，在更大范围内和群众进行互动，并实现了网上办事的功能。

现代快报记者：这一切的实现仅仅是科技的运用吗？

薛宏伟：“玄微警”的出现，肯定是基层警务单位将科技手段和自己业务工作结合的成果。南京玄武公安分局一直以来都是科技强警的排头兵，“玄微警”在这里出现并不意外。不过，要实现“玄微警”的正常运作，却不是仅有科技那么简单。应该说，“互联网+警务”的模式已经改变了传统的警务工作模式和路径。首先，“玄微警”实现正常运作，基层警务单位对于现有技术进行了二次开发，投入了大量财力、人力和智力。其次，玄武公安分局对于警力资源的安排进行了适应性调整，重新优化布局。微信后台服务一丝不苟，解放的警力投入到其他警务工作中。最后，这也是简政放权的一种形式。公安机关的放权主要体现在为民服务，减少群众办事的麻烦。应该说玄武公安分局推出“玄微警”是突破一些传统的条条框框，但还是在法律允许范围内的。

现代快报记者：“玄微警”的出现对于未来警务发展有什么启示？

薛宏伟：李克强总理提出中国经济站在“互联网+”的风口上，我们的警务工作同样如此。新时期下，警务工作要不断适应互联网技术的发展。现在群众活跃在移动互联网上，警方如果依然沉迷于工作内网上，就难以形成与群众的沟通和服务管理，执法办案方面也会受到制约。“玄微警”的出现，对于江苏乃至国内发展“互联网+警务”具有样本意义，是未来警务发展的方向。

对话

江苏警官学院副院长薛宏伟：“玄微警”警务创新 具有样本意义

江苏警官学院副院长薛宏伟前不久到玄武公安分局实地了解“玄微警”的运作模式。7月31日，现代快报记者专门对话薛宏伟，他表示，“玄微警”作为互联网技术在警务创新中的应用，对于江苏发展“互联网+警务”具有样本意义。

现代快报记者：您觉得“玄微警”的第一感受是什么？

薛宏伟：方便！不仅老百姓得方便得实惠，公安单位也提高了效率。运用“玄微警”，老百姓不用重复跑派出所，公安单位，办事更方便了。警方也不用再做一些无谓的重复劳动，提高了效率，将有限的警力资源解放出来。

现代快报记者：“玄微警”和以往的互联网警务有什么不同？

薛宏伟：“玄微警”的形态比较新颖。警务工作与互联网的结合并非第一次，最早，基层警务单位通过互联网，比如官方网站、微博等为群众提供服务，但都是单向的，比如提供办证指南、网上预约等等，不能很好地互动，群众只能看、接收信息，不能办事。之后，有基层民警又通过QQ来进行警务工作，虽然加入了互动的环节，但QQ的服务范围小，效果也不好。“玄微警”的出现可以说是颠覆式的，其将微信应用起来，在更大范围内和群众进行互动，并实现了网上办事的功能。

现代快报记者：这一切的实现仅仅是科技的运用吗？

薛宏伟：“玄微警”的出现，肯定是基层警务单位将科技手段和自己业务工作结合的成果。南京玄武公安分局一直以来都是科技强警的排头兵，“玄微警”在这里出现并不意外。不过，要实现“玄微警”的正常运作，却不是仅有科技那么简单。应该说，“互联网+警务”的模式已经改变了传统的警务工作模式和路径。首先，“玄微警”实现正常运作，基层警务单位对于现有技术进行了二次开发，投入了大量财力、人力和智力。其次，玄武公安分局对于警力资源的安排进行了适应性调整，重新优化布局。微信后台服务一丝不苟，解放的警力投入到其他警务工作中。最后，这也是简政放权的一种形式。公安机关的放权主要体现在为民服务，减少群众办事的麻烦。应该说玄武公安分局推出“玄微警”是突破一些传统的条条框框，但还是在法律允许范围内的。

现代快报记者：“玄微警”的出现对于未来警务发展有什么启示？

薛宏伟：李克强总理提出中国经济站在“互联网+”的风口上，我们的警务工作同样如此。新时期下，警务工作要不断适应互联网技术的发展。现在群众活跃在移动互联网上，警方如果依然沉迷于工作内网上，就难以形成与群众的沟通和服务管理，执法办案方面也会受到制约。“玄微警”的出现，对于江苏乃至国内发展“互联网+警务”具有样本意义，是未来警务发展的方向。

上“玄微警” 户口很快就办好了



“玄微警”都能干啥？

1.六类警情可微信备案

适用于六类警情简单报备情形(证件、票证等遗失;盗窃平板电脑、非机动车、电瓶、手机;非接触性诈骗及其他案件线索举报、情况备案的警情)。报警人要求报警备案，不要求民警到现场或者报警人现场无法提供受理立案证据材料。报案人关注玄武公安微信公众平台后，即可进入玄微警报警备案平台，实现自助报警备案。

2.户网上办理

通过微信平台可以办理落户分户、户口申报、户口注销、户口迁移、户口登记项目信息变更更正等六大类31套户籍业务。“玄微警2.0”又推出无犯罪记录证明、人口信息证明、亲属关系证明、办证预约服务。

3.治安服务

旅馆住宿远程身份认证:针对未携带身份证需要住宿的群众，可直接在旅馆前台微信联系公安机关进行身份验证。

道路景区快照:提供玄武区中央路、中山路等9条主要道路70个点位车流量实时视频截图服务,供群众选择出行路线。 财物招领:在“玄微警”平台对无主物进行展示寻找失主，解决群众不知道失物被找到因而无法认领的难题。

4.法律服务“私人定制”

与德馨律师事务所进行链接，群众遇到法律问题通过“玄微警”可与专业法律人员在线沟通，还可以进入法律电商购买个性化的专业法律服务。