

恩平公安户政部门用实际行动传递民生温度 走出“窗口” 走进“民心”



“我来的时候只是抱着试一试的态度,没想到真的找到了……这是几十年来,我第一次看到母亲清晰的样子!”当岑先生颤抖地从民警手中接过那张泛黄的一代身份证,黑白照片上母亲年轻的容颜呈现于眼前,这位中年男人瞬间红了眼眶,模糊了视线——这是数十年思念深处,母亲第一次以如此清晰的模样“归来”。他紧握着民警的手,声音哽咽。不久后,一面饱含感激之情的锦旗被郑重送至恩平市行政服务中心公安户政窗口,无声诉说着一段跨越时空的亲情抚慰,也悄然掀开了恩平公安户政部门全心全意为人民服务的温情篇章。

文/图 梁晓敏 郑宛雯



恩平公安户政部门主动将“办证专场”开进厂区、社区。

破解寻亲难题 档案深处的“情感救赎”

今年2月,市民岑先生来到恩平市行政服务中心公安户政窗口向民警求助,他向民警诉说,自幼母亲便去世,记忆中的母亲仅是一道模糊的身影,随着年龄增长,思母之情愈发浓烈,期盼能寻获母亲的遗照。时光久远,要在全市的档案中寻找一张一代身份证,如同大海捞针,绝非易事。然而,面对群众沉甸甸的情感托付,窗口民警没有丝毫犹豫。他们一头扎进旧档案库,逐页翻阅,反复核对蛛丝马迹。经过耐心与细致的搜寻,他们终于找到了一张承载着岁月

印记的一代身份证。当民警将小小的证件郑重交予岑先生时,不仅填补了岑先生记忆的缺口,更深切回应了一位儿子数十年的情感渴求。这面锦旗,是群众的认可,更是恩平公安户政部门对“群众事无小事”理念的无声践行。

温情直达身边 特殊群体的“定制关怀”

对于老弱病残等特殊群体,恩平公安户政部门的服务更显细致与柔情。一张病床,也能成为临时“户籍办理窗口”。今年5月中旬,因病住院的骆先生忧心忡忡,担心身份证过期影响后续

医疗费用报销,其妻子遂向公安户政部门预约上门办证。翌日下午,户籍民警便携带设备来到骆先生所在医院,在病榻前为老人完成了相片采集与指纹录入,身份证换领难题迎刃而解。“太感谢你们了!为我们解决了大难题!”在顺利办证后,骆先生夫妇连声道谢。

这种“上门服务”已成为恩平公安户政部门的常态。“我们曾经遇到瘫痪在床的服务对象,因为房间内光线不足,我们几位同事要合力把老人抱到光线充足的室外,然后几个人扶着老人拍照,虽然这个过程十分不易,但成功为老人办证后,我们都感到十分高兴。”民警岑超明回忆道。针对老弱病残等群体,他们建立起

“绿色通道”,今年以来已提供“上门服务”35次。“送证上门”“上门办证”,这些并非空洞的口号,而是户政人员用脚步丈量、用行动兑现的庄严承诺,将服务的触角延伸至社会最柔软的角落,让群众的难事不再难。

主动向前一步 服务半径的“有效扩大”

“走出服务中心的窗口,走进万千群众的心坎”,如今已成为恩平公安户政部门的生动写照。针对大型厂企外来务工人员办证不便的痛点,户政部门主动将“办证专场”开进厂区、社区,今年以来已举办5场,服务群众逾千人。“高效规范办实事,热情贴心为企业,为我们的职工办证提供了便利!”企业负责人的一句赞誉,道出了外来建设者心头的暖意。

恩平公安户政部门为优化户籍窗口服务,更是设立工作日“午间办”窗口(12:00-14:30)与每周六上午的“周末办”窗口,提供错时、延时办理服务,有效覆盖上班族、学生等群体的“时间盲区”。“周末办”窗口还有个“不成文”规矩——当日号当日结,不让群众走第二趟。

更令人动容的是,这个窗口不仅在工作日延时下班,还在节假日加时上班。今年端午假期的首个夜晚,在外读书的恩平大学生小林刚下高铁就发现丢失了身份证,焦急万分的他赶到市行政服务中心向门卫大叔求助。“别急,我帮你通知值班人员回来帮你补办。”门卫大叔一边安抚小林,一边说,“他们很早就给我留了电话,说如果群众有急需的,就致电他们,随传随到。”一通电话后,不到半小时,值班辅警梁少珍便从家中赶回岗位,不仅为小林补办了身份证,还贴心帮其办理了临时证件,解了燃眉之急,让小林的返校之路畅通无阻。

科技赋能服务 智慧政务的“恩平实践”

在服务提质道路上,恩平公安部门深知效率与便捷的重要性。走进恩城东门邮政网点,崭新的智慧办证一体机

前,居民在专职人员引导下,从证件拍摄、指纹录入到申请提交一气呵成,平均耗时不过十分钟。

恩平公安在行政服务中心综合服务大厅及恩城东门邮政、河南邮政、沙湖邮政、大槐邮政等网点投放了智慧办证一体机,具有证件照拍摄、指纹录入、办证申请一站式服务。户政部门还根据各网点智慧一体机的使用高峰时段,灵活调配专职人员到场提供指引,确保服务不间断。今年1-5月,智慧一体机已高效办结业务1108宗。“未来三年是办证的高峰期,仅今年,恩平就有3万多人需要换领身份证,智慧一体机将成为分流办证窗口压力、节省群众时间的‘利器’。”恩平市治安管理处副大队长梁其乐说。

服务的精度,也体现在对物理空间秩序的再造上。“以前送快递的总找不到我家,我们要到很远的驿站才能拿到快递,现在有了门牌,快递能送到家门口了!”恩城街道米仓村村民李伯指着外墙上的二维码门牌笑道。针对部分辖区房屋门牌混乱这一顽疾,公安户政部门以米仓村为试点,推行“门牌清源”工程。2023年以来,户政部门对米仓村展开“地毯式”摸排。“米仓村位于城乡交接处,村里的自建房、临时建筑、工厂仓库、商品房小区等混合交错,建筑排列混乱,许多巷道狭窄曲折,难以按标准规则编号。”治安大队民警岑俊朋回忆道,他们顶着烈日走街串巷,用GPS定位每栋房屋,手绘地形图核对信息。遇到不理解的村民,就蹲在门槛边耐心解释:“万一家人不舒服,门牌清楚了,救护车才能精准定位。”如今,米仓村委会的1209间房屋实现“一房一码一坐标”,赋予了房屋“数字身份证”。“门牌清源”行动,为医疗急救、公安处警、物流配送等工作提供了重要的空间信息支撑。楼房有了清晰的门牌,快递员小王的派送效率也提高了不少:“以前找一栋楼要兜兜转转十几分钟,现在跟着导航就能到,太方便了!”有了米仓村的试点经验,“门牌清源”工程的推广也越来越顺利。当前,茶坑村委会茶盘塘村已推广安装470个二维码门牌。

教育

区域新闻中心主编
责编/吴燕彬 美编/刘悦

孩子玩游戏偷偷充值数千元 家长艰难维权,全款无法追回

孩子游戏充值3000多元

为什么仅追回926.7元?吴女士道出了最重要的一点:取证难。

5月4日,正在外地旅游的吴女士接到母亲的电话,称其孩子周某在5月1日、2日两天,用手机微信支付购买游戏币,总共花去3000多元。

经查实后,吴女士当即致电110报警,并核查游戏收款公司地址,给该游戏公司所在地的有关部门打电话投诉。

“我在网上查并没有查到游戏公司的客服电话,这家公司所在地是北京朝阳区,但有关部门反馈称很难处理,或不归他们管。”投诉无门的吴女士最终找到了本报记者。

为了帮助吴女士,本报记者上网查阅资料及短视频。在记者的建议下,吴女士用她母亲叶女士的手机打开游戏,并成功找到后台申诉追回未成年人充值款项的服务端口。

然而,里面的一些取证条件让吴女士哭笑不得。“首先要证明我儿子是我母亲的外孙,我去居委会办理时,干部说现在都不开这个证明了,但最后他们还是给我办了。而更难处理的是视频问

近日,恩城街道的吴女士向本报记者求助,并希望通过她家的经历,给广大家长提个醒。“五一”假期期间,吴女士读二年级的儿子周某,在监护人不知情的情况下,用家中老人的手机玩网络小程序游戏,短短两天充值超过20笔,共花费3089元购买游戏币。经发现后,吴女士与家人奔波取证,最终,仅追回了926.7元。“我妈都犯愁了,生活费就这么没了!”吴女士拿着厚厚一叠申诉材料,声音略显疲惫。吴女士的遭遇并非个案,那么,家长如果遇到上述情况,该如何避免和处理呢?

周晓营 谭锦波

题,需要提供清晰拍摄到我儿子在操作手机付款的页面,这项取证工作几乎不可能完成。”吴女士在客厅安装了监控摄像头,拍下当时孩子玩手机的情景,但没有拍到其操作手机付款的镜头。

吴女士将这段监控视频传给游戏公司后,该公司客服就其申请退款审核方案给出如此说法:因提交材料无法判断是否您的未成年孩子进行了不理性消费,但出于对您的信任和对未成年人的关怀,我们愿意与您共同守护孩子的健康成长。退款方案显示共充值3089元,可退款金额926.7元。在再三确定无法进一步取证的情况下,吴女士最终接受了这个退款方案。

追回全部款项难度大

而吴女士的遭遇并非个例。记者在协助吴女士期间,曾向恩平的莫月琴律师进行咨询,莫律师告诉记者,她去年接触的一位客户情况更为糟糕。她的客户读7年级的孩子在玩某款游戏时,在监护人不知情的情况下,花了将近8万元购买英雄皮肤,目前,其仍在协助客户追款。

“这类案件近年非常普遍。”莫律师表示,“但追回损失的过程异常艰难,能全额追回的少之又少,主要还是取证太难,又或是反向证明太难了。”

记者调查发现,此类未成年人巨额游戏消费事件在全国范围内屡见不鲜。结合吴女士案例以及莫律师提供的相关判例,记者梳理出维权路上的主要障碍。

会上,导师通过趣味化学实验点燃同学们对科研的热情,优秀大学生代表分享了学习方法与时间管理技巧。圣堂中学相关负责人表示,将持续深化与五邑大学的合作,通过“走出去+引进来”模式,构建贯通基础教育与高等教育的成长阶梯。(文/图 张安怡)

活动中,同学们近距离观摩了数控机床、3D打印等现代工业技术。



流程普遍复杂。家长需要多次提交材料,反复沟通,且审核周期漫长。在这个过程中,部分平台客服响应迟缓,或设置层层审核关卡,消耗家长大量时间和精力。

家长要守好“第一道防线”

如何避免此类事件的发生,家长是“第一道防线”。

家长要加强手机管理,务必设置并保管好手机解锁密码、应用商店密码、支付密码,避免使用简单密码或让孩子知晓。

善用技术工具,利用手机系统自带的“儿童模式”或“应用锁”功能,限制孩子可使用的App及使用时长。关闭小额免密支付功能。

加强沟通,了解孩子使用电子设备的情况,明确告知其未经允许不得进行任何充值消费。培养孩子健康的娱乐习惯和金钱观念。家长也要做好榜样,减少在孩子面前过度使用手机游戏。

保留证据,一旦发现异常充值,第一时间固定证据,如截屏消费记录、保存支付流水、录屏游戏账号信息、保留能证明孩子操作游戏的家庭监控等。

恩平中学生走进五邑大学 体验侨乡文化 感受科技魅力

江门日报讯 6月10日,恩平市圣堂中学组织50名学生前往五邑大学开展主题研学活动。此次活动旨在带领学生通过沉浸式体验大学学术氛围与文化底蕴,帮助学生深化认知,激发学习动力,规划未来发展。

活动中,在校史馆讲解员的引导下,同学们通过浏览历史照片和文献资料,深入了解五邑大学的发展历程。特别是华侨捐资兴学的事迹,让大家深受触动,校史馆内不时响起掌声,五邑人

“爱国爱乡、自强不息”的精神深深烙印在同学们心中。在五邑大学工业训练中心,同学们近距离观摩了数控机床、3D打印等现代工业技术。在工训中心老师的指导下,同学们亲自操控机器进行3D打印,激发他们对科技的兴趣。

本次研学活动还安排了一场别开生面的“初中学生生涯规划”主题分享