

# 聚焦三个“一”

## ——市政务服务中心公安局窗口深化“放管服”改革提升群众获得感满意度纪实

■记者 刘星 通讯员 姜芬

8月2日,来自河南的王先生、刘女士冒着酷暑来到市政务服务大厅公安局窗口,他们夫妇俩一直在淮北帮着女儿女婿带孩子,暑假了女儿女婿准备带他们到泰国去玩,可天气太热了回河南一趟很不方便,于是抱着试一试的想法来窗口咨询下户口在外地能不能在淮北办理护照。工作人员热情接待并告诉他们,今年4月1日起出入境证件实行全国通办,不需要再回原籍,淮北就能办理,随后引导帮助他们填表、照相、受理。看到刘女士的身份证即将到期,告诉她她在窗口就可换领身份证。大约十来分钟的时间,两人的护照、刘女士的身份证均办理完毕,工作人员告知证件制好后可以免费快递寄给他们,省得领取证件时再跑一趟。王先生、刘女士十分感动,连说了几个“想不到”,说就是回老家去办也得跑几个地方,现在在这一个窗口,十来分钟两件事都办好了,还免费寄到家,在淮北办事真是太方便了,我们太幸福了!

这仅仅是市政务服务大厅公安局窗口为群众提供惠民便民服务的一个缩影。2018年以来,市政务服务大厅公安局窗口聚焦政务服务“一网、一门、一次”三个“一”改革任务,坚持“让老百姓到公安机关办事像‘网购’一样方便、让老百姓到公安机关办事不求人”两个“让”价值追求,大力推进政务服务“一网通办”和企业群众办事“只进一扇门”“最多跑一次”,营商环境进一步优化,企业群众办事创业更加便捷、高效。

2019年1—7月份,公安局窗口共办理政务服务事项42538件,周六非工作日办件486件,免费提供邮寄送达业务5682件次,接待群众咨询6500余人次,通过电话回访和行政许可案卷抽查,群众和企业满意率均达100%。

做优实体办事大厅,做实“面对面”服务

市公安局积极推进政务服务事项集中办理,提升一站式服务功能,坚持“应进必进、能进则进、进必授权”原则,除受制于场地条件限制或客观上不宜进驻政务服务大厅的事项外,市、县两级公安政务服务事项全面进驻。

2018年3月16项出入境业务进驻、6月6项行政许可、14项公共服务事项实现集中办理,同时增设交通违法非现场处罚业务窗口方便群众办事。2019年3月市局出入境接待大厅政务服务事项全部集中窗口办理,同时将居民身份证换领补领、13项车驾管业务进驻窗口办理。目前群众在窗口可办理治安、交警、出入境、网安、禁毒、保安管

理等警种部门政务服务事项81项,有效避免了企业群众在警种部门之间“来回跑”“往返跑”,初步实现了“只进一扇门,能办全警的事”工作目标。

实行集成服务,推行“一窗受理”。挂牌设立2个综合受理窗口,推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”工作模式,加强窗口人员业务培训,健全内部流转机制,对不能即来即办的承诺件,市公安局对窗口充分授权,除现场检查、专家论证等技术性工作外,其他环节全部由窗口负责,群众只进公安窗口“一扇门”,到综合窗口“一个窗”就能办成事。

2018年以来,公安局窗口先后15次被市政务服务大厅评为“月度红旗窗口”,28人次被评为“月度服务明星”,2018年度日常绩效考核在政府部门窗口中位居第一,分别被评为2018年度全省、全市政务服务系统“最佳服务窗口”,市2018年度“六办六不让”优质服务窗口;市公安局行政许可科在2016—2018年市委市政府民主评议中连续三年获评“优秀”等次。

完善网上、掌上办事平台,做实“键对键”服务

公安局窗口与局互联网警务办协同配合,积极推进网上、掌上办事平台建设,公安政务服务从“汗水警务”迈向“智慧警务”,从“最多跑一次”迈向“零跑腿”“不见面”。

开通公安便民服务站,实现“网上可办、一网通办”。2018年7月“淮北公安便民服务e网通”正式上线运行,这是我市政府部门在安徽政务服务网淮北分厅开设的首个“便民服务站”,可办理340项公安政务服务事项,“网上办”代替了“现场办”,“群众跑”变成了“数据跑”。

开通应用网证助手,实现“刷脸住店、刷脸上网”。协同治安、网安等部门,在全省率先试点,使用“e网通”网证助手进行人像识别办证,实现无身份证人员便捷登记核查,解决了群众证明“我是我”的难题。过去旅客住宿忘带身份证件,要先到派出所开具身份证明,拿着证明再回旅馆住宿,来回跑腿不说,而且大多在晚上,人生地不熟,非常不方便。现在通过“网证助手”进行人像识别办证,旅馆前台只需扫描生成的认证二维码,就可实现对旅客身份的识别登记,免去以往无证旅客派出所拉单子流程,也给基层公安机关减轻了负担。

推进“皖警便民服务e网通”建设推广应用,网上办事成为新时尚。针对群众办事需求较大的一些高频热点事项,研究推出一批特色自建项目,协同治安、交警、网安、禁毒、保安管

理等警种部门政务服务事项与“皖警便民服务e网通”成功对接、上线运行。组织全局民辅警利用各类媒介平台,借助“互联网+政务服务”集中宣传日、警营开放日等,深入开展“e网通”“政务服务网淮北分厅”宣传,“网上办、掌上办”用户越来越多,目前我市“e网通”注册关注用户已突破40万人。

推进数据共享,完善政务服务网功能。开展智能客服知识库征集,编制政策解读、办事常见问题108条;推进电子证照建设应用,完成第一批居民身份证、机动车驾驶证、特种行业许可证等电子证照信息采集及制证;完成政务服务事项与国家基本目录同步及实施清单调整完善。

抓好统筹结合,实现群众办事“最多跑一次”

公安局窗口始终坚持“以人民为中心”发展思想,全面落实“马上办、网上办、就近办、一次办”审批服务便民化工作要求,抓好统筹工作,做好结合文章,推进实现“最多跑一次”。

线上与线下结合,办事渠道更加畅通。以政务服务网淮北分厅与“皖警便民服务e网通”为平台,运用“互联网+”和“大数据”,推动实体办事大厅与网上办事大厅融合发展。在窗口设置网上办事自助区,群众可自主申请预约办理网上公安政务服务事项。规范审批服务事项操作流程,确保线上线下同源一致,遵循同一个标准,实施同一个流程,享受同样的服务。

人工与智能结合,办事选择更加多样。大厅内设置12个服务群众窗口,摆放自助照相机、填表机等自助设备,24小时自助服务区摆放港澳台签注机、交通违法查询机等自助终端。如办理出入境业务,既可以通过微信扫码填表,也可在填表机自助填表;既可以自助照相,也可以选择人工照相。每周六上午9点—11点、下午3点—5点窗口加班为群众提供出入境证件办理服务,24小时自助服务区提供全天候不打烊服务,上班族、学生族不必再请假办理。居民身份证件相片“多拍优选”,群众如果对拍摄的相片不满意,可以申请重新拍照3次,从中优选满意相片。

集中与分散结合,办理方式更加灵活。2015年市公安局将11项行政许可业务进驻中心,原警种部门便不再办理,有效避免了群众在警种部门之间来回奔跑。去年以来根据审批服务便民化要求,结合事项特点,提供更加多样化方式。一方面对行政相对人相对固定,需要进行专业勘查的事项,仍实行集中办理。另一方面针对群众办件量较大、关注度较高的事项,采取在窗口增设办理点方式,事项进驻窗口后,其他办理

# 做实两个“让”

——市政务服务中心公安局窗口深化“放管服”改革提升群众获得感满意度纪实



出入境业务窗口为群众办理护照。



交管业务窗口为群众办理交通违法处理。

点继续办理。

传统与现代结合,缴费送达更加多样。群众办理业务缴费可选取现金、银行卡、微信、支付宝以及公共支付平台等多种付款方式,既充分享受“互联网+政务服务”带来的便利,也省去了工作人员收现找零的麻烦,大大提高了工作效率。专门设置EMS免费邮政速递窗口,根据群众实际需求,灵活采取省厅直接快递、免费快递送达、来窗口领取等多种方式,既方便又快捷。

精简与优化结合,办事手续更加简洁。开展“减证便民”专项行动,清理各类无谓证明和繁琐手续,最大限度地减材料、减时限、简流程,精简率60.8%,临时爆破工程审批等审批事项办理时限由法定20个工作日减至2

个工作日,居民身份证、车驾管、出入境业务随到随办,进驻窗口事项全部实现“最多跑一次”。加强与市场监管部门协调沟通,完善线上“企业开办一窗通”信息同步共享平台,做好线下企业开办综合窗口工作,最大限度压缩企业开办时间。2018年全市29家印章刻制业共刻制印章39610枚,所有印章刻制均做到了即来即办,0.5个工作日完成。

管理与服务结合,办事环境更加优美。在市委市政府大力支持下,市政务服务大厅积极协调为公安局窗口解决了独立办公场所。副市长章银发亲自到现场查看、指导大厅装修改造,调研员黄思敏亲自过问装修改造及进驻事宜,每周查看调度,共投资30余万元用于

装修改造及智能化建设。厅内面积300余平米,设置了导服台、自助服务区、网上办事自助区、排队等候区、后台办公区、身份证件、出入境证件照相室等功能区域,配足各类硬件服务设施,办事环境更加优美舒适。

强化队伍管理,提高服务群众质量水平

完整工作机制,强化窗口管理。建立《窗口日常值班巡查制度》,落实AB岗责任制,确保每天至少有一名民警在前台大厅值班巡查,推进窗口工作有序、规范、高效运转。加强日常管理,严格落实考勤、考核、工作日志以及请销假、首问负责、一次性告知、“六办六不让”服务承诺等工作制度,窗口人员提前到岗率近100%。主动开展延时、预约、上门服务,做到只要有办事群众,窗口就不下班。开展“多说一句话、少跑一趟路”活动,为前来办事的群众提供抽纸、护手霜、免费复印等服务,让群众感受有温度的政务服务。

开展业务培训,提升素质能力。制定《窗口业务培训方案》,利用下班和休息时间,定期组织窗口人员开展业务学习培训;编制行政许可法律法规汇编,征集常见问题编制“机器人问答”110条,供窗口人员学习和群众咨询;组织引导窗口民辅警利用“学习强国”、党员干部现代远程视频及安徽干部教育在线等平台开展学习,提升综合素质能力。

加强宣传引导,营造浓厚氛围。在市局内网主页开通“放管服”改革专栏;召开“放管服”改革新闻发布会;从与群众生活密切相关的户政、车驾管、出入境业务办理着手,组织相关警种部门,对照“放管服”改革前后便民利民变化,开展系列宣传,展现“放管服”改革成效;及时总结提炼“放管服”改革和优化营商环境经验做法,共向上级机关和新闻媒体报送信息50余篇。

坚持党建引领,建设过硬队伍。严格落实“三会一课”制度,健全党内组织生活,充分发挥窗口14名共产党员先锋模范作用。开展“不忘初心跟党走、牢记使命争先锋”主题党日活动、“党员干部党史教育日”活动,进一步加强革命传统教育,坚定理想信念;组织开展“我身边的共产党员”微视频拍摄、“微党课”宣讲,展现窗口党员的良好形象和精神风貌,发挥“身边好党员”示范带动作用,教育引导窗口工作人员勇于担当、积极作为;2019年公安局窗口党支部被市数据资源管理局党组评为“优秀基层党组织”,1名民警被评为“优秀共产党员”,1名辅警被确定为“入党积极分子”。

# 不用扬鞭自奋蹄

——记市政务服务中心公安局窗口民警陈令营

■记者 刘星 通讯员 黄传义

他叫陈令营,今年57岁,1980年10月参军入伍,1985年1月参加了南疆战事。在一次战斗中导致他右眼失明、双耳穿孔、牙齿炸断,身上多处受伤,成为五级伤残军人。1999年陈令营转业到市公安局,2005年被调到市政务服务大厅公安局窗口,主要负责进驻中心的公安行政审批业务办理。14年来,他从一个对窗口业务一窍不通的“门外汉”成长为窗口服务的“行家里手”,多次被评为“优秀服务个人”“优秀共产党员”,2018年分别被评为全省、全市政务服务系统“最佳服务之星”、市2018年度“六办六不让”最美服务之星,2019年荣获全市窗口行业“优质服务明星”“优秀退役军人”荣誉称号。

## 在实干中练就为民服务真本领

自调到公安局窗口工作以来,他凭着“干一行、爱一行、专一行”的倔劲,自学了行政审批、治安业务和窗口服务方面知识,虚心向业务能手请教。推行“互联网+政务服务”以来,他又积极研究网上办理事项,主动向年轻同志学习网上办事操作流程。正是凭借熟练掌握法律法规和政策精神,才让他对各种各样的问题分析解决游刃有余,为提供优质的审批服务打下了良好的基础。公安业务方方面

面,但窗口办理业务范围有限,为了更好地服务群众,他除了学习本窗口业务外,对虽未进驻窗口,但群众比较关注的户籍、车驾管等公安业务,也进行全面学习了解,做到“我多做一点,群众就能少跑一些”。从事窗口工作14年来,平均每年办理的各种审批服务事项5000件,接待各种咨询4000余人次,从未出现差错。

## 积极践行“六办六不让”服务承诺

公安局窗口行政许可项目多,服务对象广,既有行政事业单位,也有国企私企和个体工商户,还有普通群众。对前来办事的服务对象,陈令营都是热情接待,问清所办业务,告知所需材料和办结时限,让群众听得清清楚楚、明明白白。对能即时办结的,即来即办、一次办结;对不能即时办结的,通过内部流转、免费寄送,决不让服务对象跑第二次。对路途遥远或有紧急需求的办事群众,无论是下班时间或是休息日,一个电话,陈令营总能随叫随到,毫无怨言。他主动适应“一网、一门、一次”改革要求,提升信息化应用能力,及时办结群众网上申请办件;在窗口广泛宣传、积极引导群众通过政务服务网、“皖警便民服务e网通”进行网上办事。

让群众满意是陈令营努力的目标,也是他的服务承诺。作为服务在一线的工作人员,面对不同类型的服服务对象,遭挖苦、受委屈的事儿经常遇到,他都能泰然处之,真心实意地为企业群众办好事、办实事。这种持之以恒的精神和对工作兢兢业业的态度得到了领导和群众的普遍认可。在生活中,他也是一个热心肠,即便今年已经57岁了,仍然坚持每年义务献血,已经连续坚持了14年。

高尚的情操来源于良好的职业道德,而无私奉献的精神是职业道德的一面镜子”,陈令营时常用这句话来鞭策自己。14年的时间里他深深地爱上了这个岗位,同时也深深地体会到,窗口服务看似简单,实际上是一项复杂难度大的工作,而工作中遇到的困难与问题越多,就越能锻炼自己对本职工作的热爱。在今后的工作中,他将把全部热情奉献于为人民服务的事业中,在平凡岗位上继续坚守,为经济社会发展做出应有的贡献。

# “窗口”开到百姓家

——记市政务服务中心公安局窗口民警陈令营

■记者 刘星 通讯员 黄传义

身份证办好后,根据老人提供的房屋位置,工作人员多方打听,及时把身份证送到老人家中。老人十分感动,拉着工作人员的手不放,直夸人民公安就是好。

今年5月份,烈山区某事业单位职工李女士前来公安局窗口办理港澳通行证,李女士属于应当登记备案国家工作人员,需要到单位出具同意其办理出入境证件的函才能办理。李女士的家离市区比较远,来市区一次很不方便,她到其在市里的主管单位找了几遍都没找到负责人,非常着急。窗口工作人员了解到其情况后,主动联系其主管单位,并到其单位帮助办理相关手续,李女士顺利办理了

身份证办好后,根据老人提供的房屋位置,工作人员多方打听,及时把身份证送到老人家中。老人十分感动,拉着工作人员的手不放,直夸人民公安就是好。

今年5月份,烈山区某事业单位职工李女士前来公安局窗口办理港澳通行证,李女士属于应当登记备案国家工作人员,需要到单位出具同意其办理出入境证件的函才能办理。李女士的家离市区比较远,来市区一次很不方便,她到其在市里的主管单位找了几遍都没找到负责人,非常着急。窗口工作人员了解到其情况后,主动联系其主管单位,并到其单位帮助办理相关手续,李女士顺利办理了

# 真情帮扶暖人心

今年六一期间,为了帮助贫困家庭子女及留守儿童完成平时难以实现的心愿,市公安局妇委会组织开展爱心妈妈认领“微心愿”活动,公安局窗口女民警积极参与,为濉溪县陈楼村圣安学校的孩子们精心准备了儿童书籍,鼓励他们好好学习、成长,成为对社会有用的人。温暖和善的“爱心妈妈”给孩子们留下了深刻的印象,孩子们说:“今年度过了一个最开心的六一儿童节”。

去年8月受台风“温比亚”影响,我市出现持续性强降雨,三区一县不同程度受灾,造成房屋受损、农作物被淹,基础设施损坏。灾情牵动着窗口工作人员主动上前,热情提供引导服务。窗口党支部基本上每周会组织党员开展一次志愿服务活动,在市政务服务大厅为群众提供法律咨询和引导服务,在24小时自助服务区引导群众开展自助服务,维持大厅工作秩序,深受群众好评。

着窗口工作人员的心,全体民警、辅警纷纷慷慨解囊踊跃捐款,并送去被子、衣服和生活用品,帮助受灾群众渡过难关。公安局窗口积极弘扬助人为乐、无私奉献精神,多次组织窗口工作人员为身边和社会上的困难群体和个人办实事,送温暖、献爱心,为因病致贫的困难群众捐款,为贫困地区儿童提供资助,把帮扶救助工作落到实处。在窗口优秀共产党员陈令营带动下,窗口年轻同志纷纷投入到无偿献血这项公益活动中来,以实际行动奉献着无私爱心,用红色纽带传递着人间真情。

去年8月受台风“温比亚”影响,我市出现持续性强降雨,三区一县不同程度受灾,造成房屋受损、农作物被淹,基础设施损坏。灾情牵动着窗口工作人员主动上前,热情提供引导服务。窗口党支部基本上每周会组织党员开展一次志愿服务活动,在市政务服务大厅为群众提供法律咨询和引导服务,在24小时自助服务区引导群众开展自助服务,维持大厅工作秩序,深受群众好评。

今年六一期间,为了帮助贫困家庭子女及留守儿童完成平时难以实现的心愿,市公安局妇委会组织开展爱心妈妈认领“微心愿”活动,公安局窗口女民警积极参与,为濉溪县陈楼村圣安学校的孩子们精心准备了儿童书籍,鼓励他们好好学习、成长,成为对社会有用的人。温暖和善的“爱心妈妈”给孩子们留下了深刻的印象,孩子们说:“今年度过了一个最开心的六一儿童节”。

去年8月受台风“温比亚”影响,我市出现持续性强降雨,三区一县不同程度受灾,造成房屋受损、农作物被淹,基础设施损坏。灾情牵动着窗口工作人员主动上前,热情提供引导服务。窗口党支部基本上每周会组织党员开展一次志愿服务活动,在市政务服务大厅为群众提供法律咨询和引导服务,在24小时自助服务区引导群众开展自助服务,维持大厅工作秩序,深受群众好评。