

威海文登



向更多服务事项的“全区通办”稳步推进

威海市公安局文登分局党委书记、局长刘斌:“要全面梳理服务事项清单,创新管理服务模式,压缩审批时限流程,努力推动更多服务事项的‘全区通办’,进一步优化公安窗口服务,打造服务更快捷、群众更认可、企业更满意的营商发展环境。”

通讯员 崔书志

1 转变观念 理清思路 大兴“放管服”改革之举

今年以来,威海市公安局文登分局积极转变观念,理清思路,以抓好“一次办好”、“就近能办”、“城区通办”等改革工作为主线,以实现“全区通办”为目标,全面深化公安“放管服”改革,加强对审批流程的梳理研究,精简办事程序和环节,缩短办理时限,努力实现更多服务事项的一次性办结。

在文登分局天福派出所,有市民正在办理身份证补办业务。据了解,该市民的户口所在地属于文登分局龙山派出所辖区,按照以往的规定,本地市民办理户籍业务需到户籍所在地派出所办理,有的市民感到不便利。今年7月份以来,文登分局围绕便民、利民、为民的思路,创新户籍业务办理制度,实行城区户口居民部分户籍业务一站式办证新模式,即户口在城区

的居民可就近随意选择城区任一派出所办理更改户口登记项目、省内购买商品住房迁入户口业务、更换补发户口簿、新生儿出生申报户口业务和部分身份证业务(初次申领身份证业务除外)。

在推进“放管服”改革的进程中,文登分局紧盯简化审批流程、精减审批材料、缩短办理时限,仔细梳理一次性办结事项,落实专人对全局一次性办结许可项目进行逐个梳理,标明审批流程、办事时限和办事资料等,及时对外公示;积极推行网上审批办理,将公安类33项行政许可项目纳入政务服务网,公开办事流程、收费标准、收费依据等,并开通网上咨询、网上预约服务,公布各类业务办理进度等内容,积极逐步推行网上审批办理。

2 简化流程 优化服务 “放管服”改革全面推进

身份证、护照、驾驶证,这些小小的证件与群众生活密切相关,文登分局花大精力,下大功夫,办事流程不断精减,办证时限不断压缩,服务水平不断提高。

在出入境服务窗口,处处都能感受到贴心和周到,他们以往公安机关提供什么服务,群众就接受什么服务的“端菜式”接受,改为群众需要什么服务,公安机关就向哪个方向改进的“点菜式”服务。在出入境管理工作中,将“一次性告知”变为“一窗式告知”,让群众在一个办事窗口即能了解到所需提交的一切手续和应知事项,免去群众多窗口排队等候的麻烦。积极梳理研究群众建议,将办公面积由原来的50平方米增至120平方米,购置了4台自助填表机、2台自助缴费机、两台自助照相机和自助取证机、签注机各1台,缩短受理时间;在窗口醒目位置,还设置了“微信”、“支付宝”支付二

维码,为群众提供支付便利;开通微信关注和24小时电话热线,为群众提供预约、咨询服务;开通绿色通道,先后为符合条件的群众特事特办256人次,非工作日办证831人次。在简化流程方面,推行成年人办证免交户口簿,本省外市户籍人员免交居住证等便民利民措施,开通电子港澳签注制作业务,将办理时限由原来的7个工作日缩短为5个工作日,省内非国家工作人员可通过自助签注机立等可取;实行65周岁以上老年人免邮寄费用、政务大厅就近取证、自助取证措施,每年为群众节约证件邮寄费用80余万元。

在户口管理工作中,文登分局精减办理户口迁入等各项户籍业务,凡是能够通过人口信息系统查实的户籍信息或通过户籍档案查实的亲属关系等,一律不需群众再提交户籍证明;同时,简化购买商品住房落户申请办理《户

口准迁证》等部分审批业务流程,直接由派出所受理审核,通过网络传输材料信息完成审批,为群众一窗式当场办结;临时身份证制证时限也由3个工作日缩短为2个工作日。

在车驾管工作中,推行了“申请材料四个减免”、“18类业务一证即办”、“一窗式业务办理”等便民举措,即群众在办理业务时,以往需要提交的身份证复印件等各类材料,将在信息联网后免于提交;补换领、审验驾驶证等18类车驾管业务,申请人凭本人居民身份证一证即办,且原需审核或收回的驾驶证、行驶证,通过内部信息核查,不再要求群众提交。在此基础上,还整合业务窗口,实行所有业务窗口办理全项车驾管业务,确保群众到任一窗口即来即办;积极协商财政、银行等部门,推行缴费支付电子化,由原来至少3次排队,变为“一次排队、一次受理、一次办结”。

3 规范管理 提质增效 激发“放管服”改革内生动力

改革是进步的根本,管理则是提升改革实效的内生动力。文登分局坚持让服务更精准、更便利、更贴心,以进一步提升办事群众的获得感和满意度为目标,不断强化窗口服务人员管理,完善服务管理制度,出台了《全区公安机关窗口服务单位开展“正警容、严警纪、肃警风、提效能、树形象”纪律作风集中教育整顿实施方案》等制度文件,开展纪律作风自查自纠和集中整顿教育活动,切实做到服务受理零推诿、服务方式零距离、服务质量零差错、服务结果零投诉,使公安机关窗口单位成为紧密联系群众、真诚服务群众的纽带和桥梁,切实树立公安机关的良好形象。

走进文登分局的各窗口单位,可以感受到整洁、严谨、有序的工作氛

围,工作人员着装规范整齐,举止文明得体,手机、水杯等集中后台存放,统一管理,办公区域内各种资料、物品摆放整齐一致;在各窗口单位,工作人员耐心解答办事群众咨询,运用熟练的业务知识准确地引导群众办理相关手续。窗口单位的工作人员,通过参加集中培训,开展自主学习,熟练掌握部门全部的业务要点和办事流程。在日常管理上,文登分局还坚持考评制度,对窗口工作人员实行编号管理,从填表、受理、审核环节进行定人、定责,每月对单人工作量、差错率、群众反馈不满意数等进行通报,奖优罚劣,激发工作干劲;在服务大厅安装了全覆盖的高清监控探头,分局纪检监察部门每天不定时对大厅情况进行网上巡查,发现不良苗头,及时查纠,坚决杜绝举报投诉等不良情况发生。

群众的满意是最高标准,“放管服”改革的成功与否,群众的评价是最好的见证。文登分局坚持警务评议回访制度,安排专人每天登陆“警务评议系统”,对基本满意、不满意的申请人逐一回访,从中查找工作的不足和短板,有的放矢地改进提高。在文登分局的窗口单位,均能看到不同的便民利民设备及设施——身份证自助申请终端、交通违章自助处理终端,甚至还有部分派出所设置了爱心母婴室,为前来办事的哺乳期妇女提供哺乳和看管孩子的场所,最大程度地为群众提供方便。

正是秉持一切围绕经济社会发展的需要,一切为了更好服务群众的理念,文登分局在“放管服”改革中不断精简程序、优化服务、规范管理,真正让群众享受到改革带来的红利。

