

# 济阳公安“1+3+6”模式 全力推进“一窗通办”

通讯员 宋歌

群众利益无小事，便民工作无止境。今年以来，济阳区公安分局全面贯彻关于深化“放管服”改革和深化警务机制改革的部署要求，特别是市公安局确定分局作为全市公安机关“一窗通办”改革试点后，积极探索建立工作专班、打造“三级”窗口、贯通“六全”链条的“1+3+6”模式，实现各环节无缝对接，全力推进“一窗通办”改革试点工作走深走实。

目前，分局综合服务大厅和8个派出所均建立“一窗通办”窗口，办理各项业务800余件，极大提升了服务质效和群众体验感，在打通便民服务“最后一公里”、充分释放服务效能、增强群众满意度方面迈上新台阶。

## 强化顶层设计 建立工作专班

窗口虽小，民生事大。为更好推进“一窗通办”改革工作，分局自上而下求突破、层层推进抓落实。

分局高度重视“一窗通办”改革工作，将深化“放管服”改革优化营商环境，作为推动新时代公安工作的重要举措。分局成立以副区长、区公安分局局长纪东明任组长，有关党委成员任副组长，各单位主要负责同志为成员的领导小组，形成主要领导亲自抓、分管领导靠上抓、班子成员协同抓、各单位一把手具体抓的“齐抓共管”模式。

分局从办公室、推进办、交警大队、治安大队等抽调民警，组建“一窗通办”服务队，加强设备保障、技术指导、业务咨询等，推动问题逐级解决，为全面实施“一窗通办”实体运行提供有力支撑。

辖区群众王某身份证、驾驶证、钱包一起丢失，到回河派出所综合服务大厅办理身份证补领业务时，户籍民警同时帮助王某在交管12123上申请补领了驾驶证，两种证件均帮王某邮寄到家。

分局参照全省、全市“一窗通办”清单，结合分局实际，梳理制定第一批通办清单，其中，综合服务大厅“一窗通办”服务事项清单24项、派出所“一窗通办”服务事项清单77项。

## 优化资源配置 打造“三级”窗口



车驾管、出入境等11个专科窗口已实现业务内的“一窗通办”。

为了让群众少跑腿，办好事、不添堵，分局优化资源配置，打造“三级”窗口，切实为群众打通政务服务“最后一公里”。

分局在综合服务大厅“一门通办”的基础上，开设“一窗通办”全科窗口，承办车驾管、出入境和户政等相关业务24项，在目前跨警种办理业务权限未开通的情况下，由多名业务民警联合办公，打造“前台统一办理、后台民警流转”模式。其中，车驾管、出入境等11个专科窗口，已实现业务内的“一窗通办”。

选取回河派出所、曲堤派出所为创建示范点，投资4万余元购置车驾管业务办理所需设备，赋予民警7项车驾管业务权限，在不新增警力的情况下，通过重新调整流程，明确服务事项清单，打造“户政+车驾管+互联网”模式的派出所“一窗通办”示范窗口，实现服务“去警种化”。

确定城区派出所等6个派出所为“一窗通办”创建优质窗口。充分借助互联网，引入微警务高频便民服务项目10项，打造“户政+互联网”模式的派出所“一窗通办”优质窗口，提高网办程度，提供多元便民服务。

## 聚焦全警融合 贯通“六全”链条

分局坚持以人民为中心的发展思想，紧盯群众“安危冷暖”“急难愁盼”，贯通“六全”链条，加强队伍建设，不断延伸服务触角。

各业务警种对服务事项清单中列出的高频服务事项逐个进行梳理，明确事项名称、申请材料等办理步骤，针对综合服务大厅和派出所业务范围的不同，分别编制好易懂易行、详细规范的“一窗通办”标准

化实操手册。采取跟班轮训，每周培训、以会代训、知识竞赛等形式，开展跨警种业务培训、法律法规知识培训18次，培训民警辅警320人次，实现理论学习、实践操作水平“双提升”。

在分局交警大队车管所、治安大队出入境、户政及8个综合派出所，各选拔1名业务素质高、服务态度好的窗口民警担任通办窗口“全科民警”。同时担任“一窗通办”全科培训教员，做好其他民警、辅警的培训，有效实现“一警多能”，带动队伍素质整体提升。

加快无人智慧警局建设，启用交管、户政、出入境自助设备，探索建立全天候、不打烊的24小时自助服务区，真正实现“服务有温度，管理无感知”。

分局充分发挥各级综合服务大厅导办台作用，建立健全咨询引导工作制度，组建导办台工作团队13人，熟悉全科业务，提供咨询解答、帮办代办、窗口引导、意见收集等服务，为窗口办事提供精准指引，前端分流。目前，各导办台借助“e警通”“交管12123”“泉城行家”APP等办理的业务，占到大厅总业务量的40%。

分局还编制标准化“一窗通办”服务指南，逐一明确事项名称、行使层级、申请材料、办理流程、办理时限等基础要素，确保同一事项“无差别受理、同标准办理”。

“1+3+6”的创新模式全力推进“一窗通办”改革工作走深走实，使警务效能和便民服务实现双提升、双满意。接下来，分局将进一步提高认识、转变观念、务实创新，持续推进“放管服”改革，不断提升“一窗通办”服务水平，切实为群众办实事、解难题，不断提升群众的幸福感和满意度。



本报9月1日讯(通讯员 张朋) 为迎接党的二十大胜利召开，广泛凝聚妇女共识，激发干事创业激情，济阳区妇联开展“喜迎二十大 强国复兴有我”暨传承好家风巾帼志愿宣讲活动(上图)。

本次宣讲以济阳区巾帼家政“百村万户”培训活动为依托，以宣讲员站上讲台在街道礼堂宣讲，坐上马扎进村拉家常为特色，在全区7个镇(街道)及所辖区域出彩人家示范村开展宣讲十余场，让巾帼宣讲冒热气、接地气、添生气，传播党的主张，发出妇联声音，凝聚广大妇女、家庭听党话、跟党走。

每到一处，宣讲员何晓慧、刘晶、张玉香、程玉萍等人，与大家通过自我分享与互动问答的形式共同参与“涵养好家风”文明教育实践活动，现场气氛活跃热烈，她们精彩的讲述深深打动了现场听众，不少听众潸然泪下，纷纷表示要以榜样为标杆，传承红色家风，努力争当“最美家庭”“出彩人家”，在平凡生活中践行美德善行。

强国复兴有我，巾帼担当显担当。据了解，为迎接党的二十大胜利召开，济阳区妇联深入开展“强国复兴有我”主题宣讲活动，坚持百姓视角，贴近实际、贴近生活、贴近群众，组织宣讲力量进机关、进社区、进村居、进企业，开展红色文化、廉洁文化、家风文化、乡风文明等不同内容的分众化宣讲，宣传党的各项方针政策理论，讲述个人奋斗和时代变迁故事，发挥榜样教育人、鼓舞人、引导人的重要作用，引导广大妇女坚定不移听党话跟党走，感悟发展成就、努力学习先进、展望美好前景，不忘初心接续奋斗，以优异成绩迎接党的二十大胜利召开。

## 开展传承好家风巾帼志愿宣讲活动



本报9月1日讯(通讯员 赵雨) 为进一步优化服务环境，更好地提升供热服务能力，增强用户体验感，不断提高用户满意度，济南能源集团所属济南能源投资控股集团济南市济阳新城供热有限公司以“同网、同质、同价、同服务”的要求为指导，按照济南能源集团客户服务大厅标准，对客户服务中心进行升级改造。现已“重装”亮相，向广大用户开放(上图)。

经过全面升级改造，整体环境焕然一新，大厅宽敞明亮、干净整洁，设备配套齐全、办理业务简便快捷。据了解，济南市济阳新城供热有限公司此次升级改造，按照济南能源集团客户服务标准，根据用户需求，设置了等待休息区、业务办理区、咨询引导区、自动排队叫号区四个功能区，服务窗口由封闭式柜台改造为开放式，开放式的服务环境，不仅拉近了与用户间的距离，便于沟通交流，还让用户在休息等待的同时，能直接看到工作人员的工作情况，加强外部监督。同时，将服务窗口增至5个，提升排队叫号系统，减少用户等待时间，实现环境和服务双提升。

为避免人员聚集，减少用户排队等候时间，公司在传统缴费模式的基础上，拓宽线上缴费渠道，让辖区用户足不出户享受指尖缴费，省心又便捷。此外，为更好地方便用户办理各项供热业务，公司开展进社区活动，现场工作人员采取“一对一，手把手”的方式指导用户签订电子合同，让用户在家门口前就可办理缴费、报停、政策咨询、入户服务等业务，体验“零跑腿”供热服务，受到广大用户的一致好评。

公司在改造客户服务大厅的同时，加强对供热收费人员的标准化培训，培训内容涵盖供热收费系统操作、《客户服务中心行为规范手册》等内容。“学员们”一边听一边记录，大家相互交流、共享经验，通过培训补齐业务短板，增强客服人员岗位意识、责任意识、服务意识，提高服务技能。

客户服务大厅的升级改造大大提高了服务效率，给辖区广大热用户提供更加便利、高效、满意、舒适的供热服务体验。下一步，济南市济阳新城供热有限公司将继续秉承济南能源集团“知行合一 为人民服务”的企业核心价值观，用优质的服务、良好的环境，不断提高辖区用户满意度。

## 济阳新城供热客户服务大厅全新亮相

# 济南市生态环境局济阳分局 开展文明典范城市创建志愿服务活动

本报9月1日讯(通讯员 李莉) 为助力文明典范城市创建，确保圆满完成全国文明典范城市创建任务。近日，济南市生态环境局济阳分局于银山社区开展新时代文明实践助力文明典范城市创建志愿服务活动(右图)。

针对社区街道生活垃圾偏多，居民环保意识不强等问题，济阳分局志愿者耐心向当地居民普及关于文明城市共创共建的相关政策方针，提高居民对于文明城市创建的重视性，引导其参与到创城行动中；针对社区内垃圾较多的街道，济阳分局志愿者分工明确，肯下力气，只为还群众一个干净整洁的生活环境，真正践行了“创城精神”。

本次创建文明典范城市宣传及实践志愿服务活动不仅激发了大家参与文明典范城市创建热情，让“创绿色环保，享生活美好”等环保理念



深入群众心里，同时展现了济阳分局干部职工“弘扬志愿精神，助力文明典范城市创建”的良好形象，在未来工作中，济阳分局也将继续弘扬创城精神，为济阳文明城市建设奉献力量，还群众一片绿水青山。



扫码下载齐鲁壹点  
找记者 上壹点

编辑：彭传刚 组版：洛菁