

将行政许可、治安、禁毒、网安、出入境等各警种事项下放整合到派出所窗口,让群众在“家门口”就能办理绝大部分事项

# 鄞州警方全力打造 全市公安“最多跑一次”改革样板

“

原来办个居住证至少要跑派出所3趟,现在一趟也不用跑,就有人送上门来,真的是太方便了。”前几天,暂住在鄞州首南街道九曲小区的安徽人陈先生如愿拿到新的居住证,对派出所民警的上门服务如是感叹。

据首南派出所介绍,原先群众来派出所办理居住证,首先需要到窗口登记个人信息,连续居住满6个月后再到窗口申请办理,如条件符合,30个工作日内派出所将电话通知申请人窗口领证,办证群众需要跑3次。现在,群众办理居住证可通过电话预约,协管员上门登记暂住信息,并提供办理指南咨询,6个月后申请人可以通过网上申报的方式提供相关材料,审核通过后,由辖区民警、流动人口协管员送证上门,办证群众可以1次都不用跑。

这是鄞州公安分局“最多跑一次”改革试点的一个缩影。上个月以来,鄞州公安分局将办事频率最高、涉及群众最广的户籍、居住证、治安类事项,几乎全部下放到派出所受理,在派出所设立综合窗口,实现“一窗受理、集成服务”,让群众在“家门口”就能办理绝大部分事项,全力打造出了全市公安“最多跑一次”改革样板。



首南派出所民警李允和辅警上门送居住证。黄军 摄

## “一窗通办”,让群众免却来回跑

在首南派出所,记者看到这里的办证大厅如今也有了较大变化:信息查询区、自助服务区、等候区和窗口办理区四个功能区块一目了然,为群众“最多跑一次”提供最便捷的通道。

据鄞州公安分局副局长许国平介绍,他们针对以往各个业务窗口独立、功能单一,群众到公安办事不同窗口“来回跑”的问题,将行政许可、治安、禁毒、网安、出入境等5大警种101个事项整合下放到派出所窗口,派出所受理事项占全局总受理事项的比例,从原来的36%提升到74.8%;派出所可直接审批、审核或办结的事项达62项,从原来的14.8%提升到46%,真正实现“一窗受理、集成服务”。

这些事项下放到了派出所,派出所窗口也相应地从“单一窗口”转变为“综合窗口”,将原来的户籍窗口、居住证窗口集成整合,实现一窗办理,落实“前台

综合受理,后台分类办理”的服务模式,特别是将办事频率最高、涉及群众最广的审核审批办理事项,最大限度地下放到基层派出所,使群众在“家门口”就能实现办理。

目前,鄞州区公安机关的综合窗口已从过去的2个增加到26个。同时,鄞州公安还打破常规,将居住证、流动人口登记、租赁房屋登记等12个事项进驻警务室办理,服务触角延伸到了社区。

许国平介绍,他们以上级公布的权力清单和公共服务事项为基础,立足自身职能,全面梳理公安机关涉及企业和群众的办事服务事项,力求将与群众、企业联系最密切、息息相关的审批事项全部纳入“最多跑一次”清单,现已分两批公布了98个“最多跑一次”事项。目前,共梳理出群众和企业到公安办事事项135项,其中131项实现“最多跑一次”,实现率达97%;其中,实现“零上门”事项14项。

## “先受理,后补缺”,避免群众白跑一趟

为了让群众少跑路,鄞州区公安分局出入境管理大队在一个中心的基础上,又延伸出四个办证点,一个点在人员相对密集的富邦体育中心,另外三个点设在云龙、咸祥、邱隘,这四个点距离办证中心的平均车程为40分钟,真正让路远的百姓少跑了很多路。

另外,为了解决群众跨派出所辖区办理户口事项不便的难题,鄞州公安还推出了全区内部流转通办机制,对于48个户口办理事项,无论群众身在鄞州何地,都可以到最近窗口递交办事申请,对于受理窗口无权限办理的事项,采取网上流转和原件流转两种方式,将受理资料流转转到对应权限的管辖部门,审批通过后,办理结果从受理窗口输出,在“跑一次”的基础上让群众“跑得更近”。

对于资料准备不全的群众,鄞州公安分局推出了“容缺受理”服务,在法律法规允许的范围内,对一些非核心的申

报材料,按照“先受理、后补缺”的原则,先进入办理流程,允许群众通过网上补录、快递补交等方式补齐材料,避免群众白跑一次。

钟公庙派出所教导员陶日明告诉记者,在户口迁移中,原来规定户口簿和身份证需要同时带齐,现在可以二者缺一,通过公安内部系统查询;如果房产证没有带,窗口民警可以先进行系统查询确认,先期办理,市民可通过快递等方式进行材料补交。

在鄞州公安分局出入境接待大厅,记者看到,这里对手续不齐全的市民也实行“容缺受理服务”——对主要申请材料通过审核后,不满16周岁而忘带关系证明、在校外籍学生没带学生证明等情形,可以先受理,然后由本人通过邮寄等形式将材料补齐。

目前,鄞州公安分局实现“容缺受理”事项已达60项,占总事项的44.4%。

## 精简流程,减少证明材料 缩减办理时间

许国平介绍,他们坚持“能免则免、能减则减”的原则,一律取消法律、法规未明确规定的环节,为现有的流程“瘦身”;配套建立跨部门流转机制,变申请人跑为窗口人员自行跑。

如在办理“户口迁移”时,取消群众到居委会审核盖章环节,建立派出所与居委会每周对接机制,申请人只要在公安窗口递交材料,便可一次办结。目前,分局共有27个事项精简了流程,有8个事项减少了证明材料。

许国平说,他们还大幅提高“即来即办、现场办结、立等可取”的事项比例,目前实现即办的事项达56项,从原来32.8%提升到41.5%。

同时,对所有办事事项逐一梳理,缩减办理时间。目前,购房入户、老年父母投靠子女等户口迁移及其他户口审批共计36个事项的办理时限,一律从30个工作日缩减到15个工作日;典当业特种行业许可证、公章刻制业特种行业许可证等5个行政审批事项的办理时限,也一律从20个工作日减少到10个工作日。

## 打通数据壁垒, 让群众少跑一个部门

据许国平介绍,鄞州公安分局以“最多跑一次”为契机,全面推进“互联网+政务服务”,目前在分局内网专门研发了“行政审批通办系统”,具备内部流转、资料容缺、审核审批、短信提醒、进度查询、结果推送等多项功能,使分局内部的审批流程从“跑路批”到“网上批”,不仅实现了派出所与分局科室队、局领导之间的上下流转,也实现了派出所与派出所之间的左右流转。

打通公安内部数据壁垒,将分局网上办事大厅与浙江政务网、分局微信公众号建立链接,正在着手开通受理窗口,依托内网“行政审批通办系统”,尽最大可能实现群众“零上门”。

为方便群众办事,鄞州公安分局还着力打通区级部门之间的数据壁垒,建立社会信息共享机制,实现在派出所窗口网上平台就可查询人社、卫生、住建、民政等其他部门信息,并将人社部门的自助终端打印设备安装到派出所,减少群众办事需要提供的证明材料,最大程度避免群众办一个事情跑多个部门、打多份证明的问题。

## 开通预约功能 24小时受理群众提交事项

目前,鄞州公安分局网上办事大厅上还开通办事预约功能,对126个办事事项,开通网上预约“挂号”,有效控制、合理分流办证人数,大幅缩短群众等候时间。仅出入境事项,日均提供预约服务约104次,占办证总量的20%。对于简单事项,做到预约即受理,办结后申请人可在指定时间、指定窗口验证身份和相关资料,即到即取。

同时,鄞州公安分局打破“八小时”工作制,通过网络受理、值班民警受理、窗口自助受理箱等方式,24小时受理群众提交事项,根据不同类型事项、资料是否齐全等情况,能即办的当场办结,不能即办的工作时间及时办结,申报材料不全的补充后办结。大力实施“机器换人”,对业务量占全市三分之一以上的出入境服务,在2个办证大厅、3个派出所共配备自助签注机6台、自动填表机12台,通过机器自助办理,全面分流窗口压力,大幅提高办事效率。

记者 张贻富 通讯员 杜路飞 周旭峰