



向人民承诺 让人民满意

宁波公安全力推进 “最多跑一次”改革

宁波市公安局镇海分局骆驼派出所民警教市民使用自助受理机。 通讯员 林炳潮 摄



“一窗通办”、全城受理,优化公安服务

“以前办身份证还得跑到西泽边防派出所去做,现在在家门口就可以办证了!”在象山县黄避岙乡,一名村民在乡警务站拿到了新办理的身份证。为群众能够“就近跑一次”,象山县公安局实行服务窗口前移,已成功在黄避岙乡、石浦镇设立了户籍、出入境窗口。今年6月,在远离象山县城的茅洋和涂茨两地也设立公安受理窗口,进一步实现办事群众“抄近路”。

按照同城通办、多点办理、异地能办的要求,今年以来,全市各级公安机关积极布建办事窗口、延伸服务触角、搭建服务平台,让群众“到处跑”变成公安内部转,让群众“多头跑”变成部门之间信息传,使广大群众、企业真正享受到就近即可办理的服务。

为此,公安机关充分整合窗口资源,针对以往公安业务警种窗口独立、功能单一等问题,主动查找内部信息壁垒和流程管卡,逐项疏通,打通界限,将行政服务中心公安许可事项下放、前移至派出所,将公安服务事项触角延伸至社区警务室。目前,市级已有23个审批权力事项下放到县级,县级累计已有233个事项下放到派出所。如市公安局交警局将一个记分周期满分学习考试、进口机动车注册登记、机动车变更登记、机动车跨辖区转移登记等28项子项权限下放到县级交警。

同时,打破部门、警种、地域界限,科学布建办事窗口,推进全市派出所分步实现综合窗口改造升级、公安业务全市异地办理,延伸服务触角,让群众多点可办、异地也能办,并通过增设上门服务、预约办理等“附加服务”,真正实现将公安行政服务触角向企业、社区和百姓家门口延伸,尽可能缩短群众办事出行半径。目前,全市多点可办事项累计达272项,如全市已将46个事项延伸至警务室窗口办理;市公安局驻行政服务中心窗口向海曙、鄞州区行政服务中心各延伸了1个窗口;市公安局交警局推出了12个汽车登记服务站和85个4S店带牌销售点,在61家金融机构设置机动车抵押登记点,在11家县级法院

设立了车辆查控(封)延伸点。

像这样的“一窗通办、集成服务”是“最多跑一次”改革的主抓手,通过打造“前台综合受理、后台分类审批、返回前台出件”的全新工作模式,为群众“最多跑一次”提供软硬件支撑。

窗口这一“硬件”的不断完善,同时也倒逼着服务这一“软件”的提质升级。全市公安系统目前已编制完成涵盖11类业务警种110项面向群众的《办事指南》和内部审批流转《操作手册》,为适应机构职能转变,确保下放的审批和服务事项快速高效办理,全市按照标准统一、条件统一、环节统一、程序统一的要求,已分期分批对办事窗口工作人员进行了97批次共计1670人次的集中培训,确保市民在每个公安窗口都能享受到不走样、不缩水的优质服务。在此基础上,为营造浓厚改革氛围,在明确全市窗口统一标准A的同时,全市公安还推出了A+X模式,各地各警种结合实际,按照“最多跑一次”改革的理念和精神,创新发展“自选动作”X,努力形成全市基本统一、警种整齐划一、各地亮点纷呈的改革格局。

目前,全市公安窗口按照“简单事立即办、复杂事限时办、特殊事紧急办”的思路,向社会公开承诺,其中承诺时间比去年同期提速74.82%,实际办结提速93.74%,群众咨询、投诉来信答复满意率100%。数字的背后,是一连串已落地生根的工作举措——

与相关政府部门、街道(村居委)建立核查反馈、统一收费等机制,变“群众跑”为“政府跑”,如今,群众办理户口迁移事项不用到居委会审核盖章,实现在公安窗口递交材料一次办结;

大力推行“容缺受理”服务,在法律法规允许范围内实行“先受理、后补缺”,群众还能通过网上补录、快递寄送等方式补齐非核心材料,目前全市已实现“容缺受理”事项53项,占总事项的39.2%;

推行错时服务,在工作时间常态受理基础上,通

过网络受理、值班民警受理、窗口自助受理箱受理、自助设备受理等方式,实现24小时全天候受理群众申报事项。此外,镇海、慈溪、杭州湾等地还推出快递送达免费等举措,让群众真正得到了实惠。各地公安机关还在非工作时间为探病、奔丧等急事开通“绿色通道”。

近日,原籍宁海的台胞葛女士终于圆了自己的一个心愿,而圆梦之后的第一件事儿就是向宁海公安送上写有“为民解忧 优质服务”的锦旗。

原来,葛女士的原籍在宁海县桥头胡街道,早年间因为赴台湾定居,所以在2011年的时候注销了宁海的户籍。最近,她因为个人原因想重返宁海这片故土,然而原本并不复杂的事却出现了一些插曲。葛女士把台湾那边的身份证取消了,然后她的台湾居民来往大陆通行证过期了,这两种情况造成了她无合法证件入境的情况。

在实在无奈的情况下,葛女士向台湾海峡交流基金会求助。海基金会的工作人员第一时间联系到了宁海县公安局。

了解情况后,宁海警方主动和宁波边检部门机场派出所取得联系,同时宁波市公安局出入境管理局也通过多方联系,协调上级、省公安厅和公安部,专门为她开辟了绿色通道。今年2月中旬,葛女士终于通过特殊开辟的绿色通道回到了宁海。随后她在宁海警方的帮助下,向浙江省公安厅出入境管理局递交审批材料,完成了台胞身份的认定。

然而,户籍问题该如何解决呢?宁海县公安局还是第一次遇到葛女士这样的情况。今年四月,宁海县公安局治安大队民警将葛女士的情况以报告的形式汇报至宁波市公安局和省公安厅,与此同时,进行了基础材料的收集、核实和情况排摸,经过一个多月的情况核实和审批,葛女士在桥头胡派出所填写好相关的表格后,终于领到了期盼已久的户口本。

“一网在手”、足不出户,跑出公安速度

群众到派出所申办业务需要社保缴纳证明,只需要在派出所内的自助终端上轻刷身份证,即可实现一键打印。

变“人力跑”为“数据跑”,是宁波公安紧密结合省公安厅“云上公安、智能防控”第一战略,稳步推进“互联网+政务服务”模式,实现服务效能转型升级的又一举措。

当前,以省、市推进“跨部门联审联办”为契机,我市公安积极争取开通99种公安外单位数据资源查询权限,基本实现与市发改委信息中心、市经信委大数据局、市政府电子政务办等部门大数据共享,并于人社、卫计、住建、民政等部门建立信息共享制度,健

全审批事项跨警种、跨部门分工协作、联办联审长效机制,让群众不需要再提供可以通过信息共享获取的证明材料。

依托现有的网上办事大厅、浙江政务网、移动终端APP等平台基础,打通数据流转壁垒,研发具备内部流转、审核审批、短信提醒、进度查询等功能的行政审批通办系统,实现了网上多平台办理业务。

据统计,今年以来,我市车驾管业务网上办理12种情形事项已达30余万件,全市交通违法缴款实现在支付宝、微信、APP等平台上自助完成,目前线上处理量已达到非现场交通违法总量的51%。

同时,申请人还能通过电话、网络预约,对简单

办证事项实现预约即受理,申请人可在指定时间、窗口即到即取,目前全市日均提供预约服务5000余次,占办事总量的20%。

针对业务量大、程序相对简单的出入境证件签注、交通违法处理缴款等事项,通过在窗口网点设置24小时自助办理设备,减少群众排队等候时间。全市共投入500余万元在16个出入境办证大厅配备出入境签注、填表、发证等自助设备80余台,投入400余万元在全市397个公安交管窗口配备了交通违法自助处理缴款一体机137台,变“排队等”为“马上办”。

张贻富 王岑 闵玉胜 周国亮 贺恺