



民警上门采集老人指纹。冯罗鑫供图

缩短服务距离,上门办证送证 网上数据多跑,群众线下少跑 宁波公安 “最多跑一次”改革 让百姓享受红利

“一张清单” 让办事群众看得明白

今年以来,市公安局对照省公安厅下发的全部1002项公安权力事项清单和“最多跑一次”123个指导目录清单,主动对接政府职能部门,逐一梳理论证权力事项的层级和管理权限,做到全市范围内一个标准、一张清单。目前,根据省公安厅公布的省市县三级指导目录,市公安局列入“最多跑一次”清单95项,能够实现最多跑一次事项达到92.4%,县级列入“最多跑一次”清单平均114项,全市实现率平均达90%。

在市行政服务中心,17个公安服务窗口42项办事事项实现了“最多跑一次”,这些承诺都在电子导办屏上逐一显示,并设置了详细的《办事指南》。而窗口工作人员也有公安机关内部审批流转的《操作手册》指引,涵盖11类业务警种110项,非常方便、实用。不仅如此,全市各个公安受理点也都有这样的公开承诺,既让办事群众看得明白,又让工作人员心中有数。

余姚市公安局在其微信公众号开辟“最多跑一次”专栏,发布办事指南121条,对各个许可事项的法律依据、办理条件、具体要求、承诺期限进行梳理明确,编制操作手册并对外公布,将“抽屉”“口袋”“脑袋”里的标准和要求放到网上,为企业和群众顺利办事提供了精准的服务指南。当地21个派出所先后投入大量精力和物力进行软件开发和硬件购置,通过微信公众号网上办事和“一键预约民警”等方式,实现让群众在家中办事。

科技引领 云端创新让群众“不用跑”

“最多跑一次”改革的本质是“让数据多跑路,让群众少跑腿”,全市多个县(市)区依托微博、微信、门户网站平台,线上线下同推进,把办事窗口搬到网络端、移动端,把更多功能集成到网上、“掌上”,让“数据跑起来”,把“最多跑一次”升级为“一次都不跑”。经前期梳理和优化,部分事项实现“淘宝式”全流程“网上申请、网上流转、网上办理、快递送达”服务。

为了让广大驾驶员“最多跑一次”,市公安局交通警察局大力推进“机器换人”战略,不但在全市交警窗口安装交通违法自主处理缴款一体机137台,而且实现网上办事大厅、政务网、移动终端等多平台办理业务。随着智能手机的普及,市民如今可以通过手机上的支付宝平台、微信平台以及宁波交警APP和宁波交管信息网,一键直达交通管理服务,进行违法查询和处理、事故处理、占道移车、驾驶证补领、实时路况查询等,特别是在处理交通违法上已率先实现“最多跑一次”,甚至“零跑腿”,市民只要手机上网登录,动手手指就可以解决。

据统计,目前,交警部门的四大线上服务平台累计用户数达410万,而使用四大平台、自助处理交款机在自助处理交通违法和自助缴纳交通罚款的比例分别超过了总量的60%和95%。

前几天上午8点多,慈溪市公安局逍林派出所户籍窗口民警洪桑刚上班,就接到了一个求助电话。原来在卫生院办理转院的时候,辖区居民郑先生发现自己父亲的身份证不见了,医疗保险费用报销、住院和转院手续办理可都需要身份证。

按照规定,办理身份证必须是本人亲自到场进行头像信息的更新以及指纹信息的采集,而郑先生再三表示80多岁的老父亲卧病在床,实在难以亲自前来。洪桑随即赶到卫生院,看到郑老爷子躺在病床上,身上插满了管子。而且郑老爷子的十指指纹磨损严重,即使借来移动指纹采集器,也难以录入。

“‘最多跑一次’不仅仅是让群众少跑腿,更关键的是要让群众的烦心事落地。”洪桑当场为郑老爷子填写了《居民身份证申请表》,并由郑老爷子阅读后按好了手印。她又马不停蹄地返回派出所,在网上向治安大队呈上说明书,并提出不采集指纹信息,使用原身份证件照头像为老人制办新证的申请。得到许可后,她在派出所完成新证数据上传,治安大队第一时间签发同意制作了临时身份证。

之后,洪桑再次来到卫生院,把一张新鲜出炉的临时身份证交给了病床上的郑老爷子。2小时内,难题解了,家人心中的石头也落了地,连连向民警道谢。郑老爷子的外孙女随后还在朋友圈发信息,感谢民警洪桑。

据了解,我市今年推行“最多跑一次”改革以来,郑先生这样的受益者多不胜数。公安机关积极践行以人民为中心理念,聚焦群众办事反映强烈的“痛点”“堵点”“槽点”,优化服务,提升效能,积极打造便民利民的特色亮点和深化改革的“金字招牌”,最大程度地让人民群众享受到了改革红利。

贴心服务 缩短距离让群众“就近跑”

市公安局鄞州分局将5个警种101个事项权力下放至派出所,使70%以上的公安业务可以在派出所直接审批、审核或者办结,并通过整合将派出所从“单一窗口”转变为“综合窗口”,使全区综合窗口从过去的2个变为26个。同时,他们还推出“容缺办理”,对办理户口迁移手续时忘记带房产证复印件等非核心的申报材料的,按照“先受理、后补缺”的原则,先行进入办理流程,避免群众白跑。

为了方便群众办事,各地公安机关还尽最大可能缩短办事的出行半径,让群众“就近跑”。市公安局鄞州分局将15个服务事项触角延伸至社区警务室,社区民警利用下社区的时间开展送证上门,让外来人员在出租房里就能拿到办好的居住证。

市公安局交通警察局车管所不仅将流动车管便民服务大巴定期开进公园、广场、社区、大型企事业单位等人流集中区域,就近为群众提供补换领驾驶证、机动车及驾驶人联系方式变更等服务,更是在全市设立了12个汽车登记服务站、85个4S店带牌销售点、61家银行机动车抵押登记点、11家县级法院车辆查封延伸点,这些举措使群众就近甚至足不出户就能随时办理业务。

内外兼修 让“基层民警少跑一次”

窗口这一“硬件”的不断完善,一直倒逼着服务这一“软件”的提质升级。为了实现“一窗多能”,目前县市两级公安机关已对135批次3062人次窗口工作人员进行了业务指导和培训,确保窗口工作人员熟练掌握再造后的办事流程,成为办事服务和行政审批的“政策通”和“活字典”。

同时,机关提高内部办事流转速度,提升效能,以减轻基层负担,成为“最多跑一次”改革工作的内在加速力。市公安局海曙分局政委徐联达表示,要想让“基层用心服务群众”,就得先让“机关贴心服务基层”,以“内跑”促动“外跑”,才能让“最多跑一次”改革更具持续性。

鄞江派出所是市公安局海曙分局最偏远的派出所之一,所长胡意伟说,原来每办一个案子就要跑一次分局审批,来回车程两个小时。如今在“一网通”内部审批平台上,这种“上门批”的事项就转变成了“网上批”,极大地提高了办案效率。江夏派出所民警顾崇逸也利用这个网上即时审批平台,仅用2天时间就拿到了自己的出国护照。他说,以前,做这件事至少要亲自跑五个部门去审批盖章。

“流转难、找人难、审批难、报表多、会议多,是基层民警对上级机关‘吐槽’最强烈和集中的问题。我们紧紧抓住‘缩减审批’这一点,推出23项可上网办理审批事项,同时推出AB岗、首接责任制等手段,切实提高机关办事效率、优化作风,用‘机关民警多跑一次’置换‘基层民警少跑一次’,切实为基层民警减负。”海曙分局党委委员、政治处主任闻彬说,让基层少跑路,让数据多跑路,让机关跑起来的做法,换来的是基层民警将更多精力投入打击犯罪和服务群众等公安主业中,警力实现了无增长改善。

记者 张贻富
通讯员 冯罗鑫 杜路飞 钟陶行 龚利波