



出入境24小时自助服务区。黄军 摄

记者昨天从市公安局获悉,今年以来,市公安局坚持以人民为中心的发展思想,全面推进“最多跑一次”改革,不断跑出“加速度”,赢得市民群众纷纷点赞。在近期委托第三方测评中,群众对公安“最多跑一次”改革满意度达到91.8%,比首次测评增长了9.6个百分点。

以人民为中心,跑出“加速度” 市公安局“最多跑一次”改革赢得百姓点赞

A 不用回老家,身份证可就近办理

“我钱包被偷了,身份证也在里面,能补吗?”近日,海曙户证办理中心接到王女士的电话,操着一口外地口音的她,语气十分着急。

“您好,请问您户口是哪里的?”民警小夏耐心询问情况。“我是云南人,在三江超市上班,怎么办啊?没有身份证,我的银行卡都要去挂失,在宁波可以补证吗?”

“可以的,您带上居住证或者社保证明到我们中心来办理就可以了。”

“哦哦,那太好了!可是今天是礼拜天,你们有人吗?”

“可以的,周末户证中心不打烊!”

半小时后,王女士急匆匆地赶到了户证中心,填表、拍照、采集指纹,短短十分钟就办好了补领手续。王女士感叹:“不用赶回老家,真是太方便了!我前年也丢过身份证,那时候为了回老家办证,老板不让请假,差点丢了工作。”

据市公安局相关负责人介绍,今年7月1日起,在去年启动省异地办理身份证的基础上,全市所有户籍派出所(办证中心)正式开通居民身份证省内异地受理服务,大大方便了异地的群众,解除了他们办证还得回老家的烦恼。

如今,我市所有人员办理证件只需在就近实际居住地或工作地户籍派出所提出申请即可,制证结束后,公安机关通过邮政快递送证上门,真正实现身份证办理“最多跑一次”。截至目前,我市共受理省内外异地身份证共计25万余张。

B 申报材料减少,不齐全还可先受理

10月14日下午3点多,慈溪市公安局出入境管理大队接到市民邵先生的咨询电话,他反映说他一家人都在外地工作生活,11月份计划出国旅行。因工作日期间无法抽身出来办理出入境证件,只能趁周末回来办证。

但由于他们在外地不了解情况,没有提前预约,相关材料也不齐全。了解情况后,出入境管理大队立即调派民警专程回单位加班,为邵先生一家办理出入境证件。在受理过程中,民警对邵先生缺失的材料作了“容缺受理”,在收到邵先生邮寄的补充资料后完成了证件办理。办理完成后,邵先生一家对办证人员表示感谢,并主动为慈溪公安“最多跑一次”点赞。

其实,这种容缺受理、网上预约电话预约等惠民服务如今在全市公安窗口单位已经遍地开花。据市公安局相关负责人介绍,今年以来,市县两级公安机关累计精简流程382个、削减申报材料403项;市局本级可“容缺受理”事项21项,县级为25项。

“现在,流动人口办理出入境证件、新车上牌、驾驶理论学习等环节,不再要求群众提交派出所出具的居住证明,而是由办事民警通过内网信息共享获取相应证明材料。”这名负责人说,交警也将群众办理车驾管业务自行填写的表格,从原先的15种减少到1种,其余14种统一由窗口打印。

C 机器换人,24小时自助服务立等可取

今年3月,全市首个出入境24小时自助服务区在市公安局鄞州分局出入境办证大厅启用,正式对外开放。启用至今,在非工作时段共受理宁波大市内居民申请电子港澳通行证再次签注2342次,由于该服务是24小时全自助化申请,并立等可取,帮助不少粗心市民解决了燃眉之急。

今年9月初的一天晚上,一名姓赵的先生通过热线电话向大队咨询,称其已经买好赴香港的机票,第二天上午8时就要出发,在整理行李的时候发现赴港澳通行证的签注日期已经过期,请求大队帮助,当大队工作人员告知其可在办证大厅24小时自助受理机上自助签注时,赵先生急忙前往办理,顺利完成了港澳之行,事后打来电话连声道谢。

鄞州出入境管理大队副大队长刘春娟介绍,大队自助服务区目前设置有1台自助签注机、2台自助取证机。自助签注机集受理、缴费、制证、取证全流程于一体,实现了电子港澳通行证再次签注立等可取一站式服务,以往需要经过填表、审核、制证、缴费、发证等多个环节,3个工作日才能办下来的证件,现在1分钟就可以办好。而自助发证机,则为市民提供24小时护照、电子港澳通行证、往来台湾通行证取证服务,以前需在工作日排队等候人工取证,现在提供全天候24小时自助取证,只需不到30秒即可领取到证件。

在办证大厅,市民孙女士正在尝试在自助取证机取证。根据自助服务终端上的提

示,周女士把二代居民身份证放入读卡器,随后《往来港澳通行证》就自动从机器里吐了出来,整个过程不到一分钟。“速度真的很快,很方便,而且听朋友说晚上也能取证。”孙女士说。

目前,市公安局鄞州分局出入境管理大队积极拓宽服务渠道,除了在分局办证大厅设立24小时自助服务之外,还在富邦体育中心出入境受理点也配置2台赴港澳再次签注自助受理机,只要宁波大市区居民,均可以享受全年度24小时自助办理服务。

“这项举措,既是出入境‘最多跑一次’的服务延伸,又节省了人工成本,提高了工作效率,是便民和工效提升的‘双赢’。”刘春娟说。

据市公安局相关负责人介绍,目前,全市出入境自助填表机、港澳再次签注机100余台,除了鄞州外,余姚、奉化两地出入境部门也设立了24小时自助服务区,海曙、北仑、慈溪等正在加紧建设。同时,交警部门还增设自助服务终端和引导员,在公安交警、车辆检测、行政服务、社区便民等窗口投放支持所有银联卡刷卡支付的交通违法自助处理缴款一体机160台。出入境证件签注自助办理率超过60%,交通违法自助缴款线上处理占总量95%以上。

不仅如此,市公安局还在户籍、出入境、车驾管业务全部推出移动支付缴费,开通快递送达服务,其中镇海、慈溪、杭州湾等地还推出免费快递送达服务,群众不需要跑腿就可以通过手机办理,在家中收取相关证件。

D 超级服务,“阿拉警察”APP太方便了

9月29日,市公安局新推出“阿拉警察”APP和“宁波公安”微信公众号升级版,实现交通违法缴款、港澳再签注、申报居住登记、监管网上预约等51项公安服务事项网上办理,其中11项实现全程网办“零跑”。

国庆长假期间,河南人陈国红来到北仑新碶街道高塘社区妙林村,租住了当地的一套出租房。社区民警李群波刚好巡查到这里,就建议他在手机里下载安装“阿拉警察”APP,点击“申报居住登记”项目,输入申报人姓名、身份证号码及手机号码后提交,不到1分钟就完成了居住申报。他说:“实在是太方便了,我以前在别的城市租房子住,还要专门跑一趟派出所,这里都不用跑就办好了,我一定要推荐给身边的老乡和朋友。”

不只是居住登记申报,就连注销变更也更便捷。10月13日,广西姑娘张亮不再租

住妙林村的房子,她用手机在先前下载的“阿拉警察”APP上直接输入自己的相关个人信息,就注销了自己在当地的居住信息,不用再去找派出所民警或村里的流动人员协管员说明情况了。

市民蔡先生说,“阿拉警察”APP功能强大,服务项目多,真的很方便。不过,也有市民对“阿拉警察”APP的服务项目仍不满足,希望有更多的项目方便大家在线处理。

对此,市公安局有关负责人表示,截至目前,“阿拉警察”APP下载量超过24万,其中注册用户达23万人。开发团队也正在紧锣密鼓研发“阿拉警察”APP2.0版,下一步,市民群众比较关注的证件电子化实际应用、户口主项变更等便民服务功能也将会实现。

记者 张贻富
通讯员 王永辉 钟陶行 黄军 冯罗鑫