



## 大力推行“一次办”“一网办”“一证办”“一件办” 努力提升广大群众、企业的获得感和满意度 “最多跑一次”改革 宁波公安走在最前列

今年以来,全市公安机关坚持以人民为中心发展思想,以“只进一扇门”“最多跑一次”为目标,继续深化“一窗受理、集成服务”改革,持续打破“信息孤岛”实现数据共享,大力推行“一次办”“一网办”“一证办”“一件办”,努力提升广大群众、企业的获得感和满意度,推进公安各项改革和社会治理联动共治,推动“最多跑一次”改革工作持续走在全省公安机关和市直部门最前列。公安部在宁波召开全国公安交警系统放管服工作现场会;省委书记车俊,省委副书记、宁波市委书记郑栅洁,副省长、公安厅厅长王双全批示给予肯定鼓励。



北仑区公安分局出入境部门送证上门服务群众。

胡佳晓供图

### “八统一” 推动办事流程再造效率提升

据市公安局相关负责人介绍,2018年,我市公安机关继续深化“八统一”标准化梳理,最大程度地“减事项、减次数、减材料、减时间、免填表”,构建上下一致、统一规范、动态调整的标准化办事事项和办事指南,努力实现申请材料最优、办理时限最短、办理环节最少。我市公安机关共有事项224项,事项总数居全省第一,攻坚突破16个事项负面清单转为“跑一次”,除交警5个例外事项外,100%事项实现“跑一次”,较省厅办事指南版本又累计精简材料95个、缩短时间73天。

站在群众办事角度,宁波公安深化梳理跨部门、跨警种、多层级“一事情”事项,积极创新整合优化多个办事事项“业务流”,推动制定标准统一的办事指南,提高群众办事效率。宁海将亲人死后全事项办理整合为“一件事”,变“至少跑五次”为“一次也不跑”,省委书记车俊,副省长、公安厅厅长王双全批示充分肯定,在全省推广实施。此外,宁海新生儿出生登记、象山旅馆(民宿)审批、鄞州网吧设立和变更备案实现“一事情”联办取得初步成效。

加强数据需求梳理,向政府其他部门提供公安类26项数据,向23个政府部门申请需打通信息壁垒具体业务的64项数据,梳理出公安对外开具证明事项50项,办理公安业务需要政府其他部门开具证明78项,为实现系统对接、数据共享、减证便民打好基础。

### “一窗受理、集成服务” 推进窗口集成服务升级

全面落实办事事项全集中,积极推行“无差别全科受理”。除了车管所和部分出入境大厅受制于场地条件限制不宜进驻行政服务中心的事项外,推进各类公安业务100%全进驻、全覆盖,并按照“前台综合受理、后台分类审批、同一窗口出件”服务模式提供一条龙服务,让群众办事只进一扇门、只到一个窗、只排一次队。

优化服务网点布局,继续向乡镇村(社区)便民服务中心、基层所队、社会机构延伸服务网点、集成服务内容,方便群众就近能办、多点可办、全城通办。截至目前,在全市布建市场车管服务站12个、4S店上牌点88个,设立金融机构机动车抵押登记点67家、“警邮”及“警医邮”合作服务点167个、“警保”合作服务点2个,提供23项车管业务服务,推出10辆“流动车管服务车”,进驻乡镇便民服务中心15个,设立“多窗合一”派出所116个。“全城通办”事项130项,占事项总数一半以上。

积极推行自助服务。全面推行“机器换人”,实现24小时随时办、就近办。截至目前,全市共投放“车管自助办理机”“购置税自助缴纳机”“交通违法自助处理缴款一体机”“出入境自助填表机”“出入境港澳再次签注一体机”“出入境发证机”等各类自助设备529台,设立车管、出入境24小时服务区26个。海曙公安分局还推出24小时智能语音电话咨询应答服务,实现精准导办。

### “互联网+公安政务服务” 打破“信息孤岛”实现数据共享

全面推行“一网办”。全面推进183项“最多跑一次”事项100%在政务服务网开通申请渠道,实现“一网办”,并大力推动服务事项提星升级。截至目前,四星事项(网上申报、办结核验)以上达到81.42%、五星事项(全程网办)达到55.74%。

大力推进实施“一证办”。继续精简各类证明材料,大力推行“减证便民”,积极打通政府部门、公安机关各警种和内外网之间信息壁垒,基本实现与市发改委信息中心、经信委大数据局、市政府电子政务办等部门大数据共享,凡是共享能获得的信息数据不再让群众提供相关政府部门出具的证明,全面提升仅凭身份证“一证通办”事项数量。截至目前,民生事项“一证办”达到77.78%。

创新完善“一指办”。积极打造宁波公安“最多跑一次”改革名片,优化升级“阿拉警察”APP上线2.0版,加快“阿拉警察”APP3.0版建设。目前,“阿拉警察”APP共有行政审批类、便民服务类、新闻资讯类等服务功能185项,涉及治安、交警、网安、出入境、消防、监管、边防等7大警种,其中15项实现全程网办,23项个人办事事项入驻“宁波公安”微信公众账号,下载量接近180万,注册用户数近155万,日活跃量2万人左右。

### 优化窗口服务 提升办事群众获得感满意度

完善窗口规范化建设。建立窗口星级评定制度,全面推广“3+3简约”服务礼仪、窗口服务评价管理系统、静默叫号系统、配备前台导办、窗口工作人员手机集中保管佩戴手机智能手环等,委托第三方开展满意度常态监测,不断优化窗口服务环境。

出台系列便民举措。先后推出两批共计30项具有宁波公安特色的便民利民举措,如推广应用电子证照、外国人签证证件签发网上预审当场办结、提供出入境全城周六办证服务、快处快撤交通事故、广设车管业务服务网点、缩短消防审批办理时限、推出小微项目零审批等,深受群众欢迎好评。

推广创新新技术。在全国率先推广应用证照电子化,对接“支付宝”用户授权登录“阿拉警察”电子证件卡包,原生开发身份证、户口簿、居住证、驾驶证、行驶证、电动自行车防盗登记信息6类证照电子化,实现了宁波市内网吧上网登记、旅馆住宿登记、散装汽油购买登记、路面人员核查、电动自行车防盗信息核查、公安户籍、出入境和交警窗口办事等8个现实场景,以及住建委、交通委、民政、文广、人社、国土、市场监管、城管等8个市直部门行政服务窗口的194个办事事项的应用,有力助推了“无证件城市”建设。积极推广运用“智慧警眼”技术,实现群众刷脸办事、无证办事。继续推广移动支付和快递服务,力争实现所有办事窗口全覆盖。

### 新目标 推出更多服务举措 打造公安改革样板

据市公安局相关负责人介绍,明年,全市公安机关“最多跑一次”改革,将加快公安政务服务数字化转型,深化“互联网+”建设,加大数据共享力度,加强与政府其他部门数据接口对接,推动数据互信互认,继续推进“减证便民”;打造“阿拉警察”APP移动办升级版,大面积提速应用证照电子化,推进线上线下融合,提高网上办事质效,减少窗口办事人数,让“跑一次”是底线、不用跑是常态,切实提高群众和企业办事“最多跑一次”实现率。

坚持需求导向、精准服务,深入开展窗口星级评定,不断推出和完善智能咨询、预约办事、周六开门、上门服务、帮跑代办、承诺可办、一窗通办、全城通办、延伸网点就近办、24小时自助办等服务举措,特别是对与企业生产经营密切相关的各类行政审批服务事项适时跟踪、主动服务,做到警企沟通“零距离”、企业办事“零次跑”。

同时,围绕“走在全省公安机关和市直部门最前列”的目标定位,拉高标杆,找好路径,在护航民营经济发展、助力“无证件城市建设”、打造一流“移动办事”平台、推进跨部门“一事联办”等方面持续用力、擦亮品牌,打造宁波公安政务服务“最多跑一次”改革样板,提高改革影响力。

记者 张贻富 通讯员 王永辉 徐逸波