



## 初心守护窗口 真情服务群众 宁波公安行政审批 全力打造“四型”服务窗口



窗口民警为办事群众服务。通讯员供图

『不忘初心、牢记使命』主题教育

5月23日,市委常委、公安局长黎伟挺在慰问市行政服务中心公安窗口工作人员时,要求全体窗口工作人员认真热情对待每一位办事群众。从“一张笑脸、一声问候”做起,把办事群众当成亲人朋友,不让群众多跑腿。

近年来,市公安局行政审批处深入践行“以人民为中心”的服务理念,初心守护窗口、真情服务群众,推进全市公安政务服务窗口提档升级、提质增效,全力打造数字型、暖心型、先锋型、高效型“四型”公安窗口服务品牌,不断提升人民群众的获得感和满意度。

目前,全市公安窗口“最多跑一次”实现率达100%,满意率99.87%,在行政服务中心考核中连续两年排名第一,去年被评为“宁波市文明单位”,荣获宁波市“五一劳动奖状”,今年被市委市政府授予“宁波市模范集体”荣誉称号,被市公安局嘉奖一次,涌现出了“最美宁波人”王营定等一批先进典型。



### 推进“证照电子化”应用,打造“数字型窗口”

自去年9月启动“证照电子化”的应用推广以来,宁波市两级公安行政服务中心窗口均已实现“无证办”和“刷脸办”。围绕与群众学习、工作、生活密切相关的民生证件,宁波公安重点加强与市大数据局、人社局、民政局、交通委、卫健委等部门联系对接,完善社保卡、居民健康卡、结婚证、低保证、交通运输证、交通运输从业资格等相关数据,统一纳入“阿拉警察”APP电子卡包。

### 创新“科学管理”模式,打造“先锋型窗口”

市公安局行政审批处以增强群众获得感为根本,全力推进行政审批制度改革,全面梳理规范办事事项和办事指南,努力实现申请材料最少、办事环节最简、办理时限最短。除部分车驾管业务受场地限制不宜进驻行政服务中心外,各类公安业务100%全进驻,除需现场踏勘事项外,统一授权窗口审批,提升事项即办率。窗口“无差别全科受理”,确保群众办事只进一扇门、只到一个窗、只排一次队。

按照“最多跑一次”改革工作要求,市公安局行政审批处在全国公安机关服务窗口首创“五个一”管理规范,推出“一员”(窗口导服员)、“一会”(提早10分钟到岗到会)、“一台”(设置OSM标准化操作台)、“一

同时,市公安局行政审批处加快推进“掌上办”,全面推行服务事项网上办理,目前指导目标事项100%实现“一网办”,四星以上事项达到83.61%、五星事项达到71.58%。通过努力打通系统壁垒,尽力实现数据共享,精简证明材料,推行“减证便民”,全面提升仅凭身份证“一证通办”事项数量,民生事项“一证办”达到80.13%,各项指标位居全省前列。

机”(规范使用电话和手机)、“一口”(首问负责和受理接待“一口清”)的管理服务模式,并积极倡导“多一点微笑,少一点冷漠;多一点细心,少一点推诿;多接些地气,少一些麻烦”的工作服务法和“3+3”(3组动作+3组文明用语)窗口简约服务礼仪,受到办事企业和群众的普遍好评。

积极开展星级窗口创建,升级改造静音叫号系统和服务满意评价器,配备前台咨询导服员,建立难办退办事项民警审核把关机制,窗口工作人员手机集中保管配备智能手环,窗口统一设置“6+X”宣传标志,建立容缺受理、绿色通道、承诺制等服务制度,群众办事环境得到了进一步优化。

### 开展“贴心定位”服务,打造“暖心型窗口”

“公安窗口单位为我们老百姓想得太多周到。”市民陈师傅说,他骑电动车来办审批手续,等办完事出去一看,车胎竟然没气了,让他没想到的是,窗口工作人员随手就拿出了备用的电动充气泵为他解决了问题。

据市公安局行政审批处处长张戡章介绍,他们推行“温馨+引导”暖心工作服务法,从便民入手,在窗口增设休息椅、饮水机,放置笔、信笺纸、雨伞、老花镜等,并设立引导员和学雷锋志愿服务岗,为前来办理业务的群众提供咨询引导、代填表格等服务。同时还探索推出车驾管、户籍、出入境“三合一”的“流动服务车”上门办等多项便民服务举措。

按照“最多跑一次”“急事急办、特事特办”的原

则,市公安局行政审批处的窗口工作人员定期或不定期对孤寡老人、残疾人等特殊群体实行上门服务和慰问;对因特殊情况急需申办审批、办证等业务的群众,开通“绿色通道”。

去年9月,东洲电力通信器材有限公司需要运送一批电力设施抢修的水泥杆到宁海和象山,却因高速公路交通管制无法及时送达。窗口工作人员接到求助后,立即联系交警部门启动“绿色通道”。为了确保安全,民警们顾不上吃午饭,马上驱车实地勘查规划了一条赴象山、宁海等地的运货线路。下班时分,民警将两张办好的通行证交给企业,保证企业当晚就能恢复正常运输,解了企业燃眉之急。

### 强化“学习培训”意识,打造“高效型窗口”

“把为人民服务的宗旨观念内化于心、外化于行。”张戡章说,市公安局行政审批处开展“不忘初心、牢记使命”主题教育学习,引导窗口全体工作人员把理想信念时时处处体现在日常工作中和具体岗位上,组织窗口一线工作人员开展“我是办事群众”的“换位体验”活动,开展“练兵比武”活动,评选窗口服务能手和服务标兵,不断提升窗口工作能力。

近年来,全体窗口工作人员团结一心、创新创业,在全省公安机关首创网上预约服务模式,并陆续推出和完善了“港澳再次签注”自助受理和“三表合一”自助服务、支付宝交通违章自助缴费等一大批新举措。针对重大项目审批和特殊困难群众,窗口先后推出“9+X”和“白加黑”“五加二”服务。

记者 张贻富

## 禁毒宣传从孩子抓起 禁毒知识连续三年进入中考

“罂粟能提炼出毒品,我国法律规定严禁随意种植。2019年4月,宁波警方查处了多起农户非法种植罂粟的案件。经调查,部分农户因罂粟与常见花卉虞美人的外形相似而误种。”这是今年宁波中考的一道科学考题,考的是有关禁毒方面的知识。

据了解,这是禁毒知识连续三年进入宁波中考,旨在告诫学生吸毒是违法的,种植可提取毒品的植物也是违法的,对中学生树立正确的科学态度与价值观,认识毒品危害,自觉抵制毒品起着重要的作用和意义。

“祖国有我,禁毒有我!”市公安局相关负责人告诉记者,去年以来,我市公安机关全面推进青少年毒品预防教育“6·27”工程,送禁毒读本、禁毒讲座、禁毒视频、禁毒展板进校园,并与市教育局多次对接,推广全国青少年毒品预防教育注册平台,学校注册率、学生注册率均超过90%。

去年,国家禁毒办授予我市国家级禁毒示范学校1所、优秀教师21名、优秀校外辅导员40名。今年年初,在“2019年全国青少年禁毒春联书法征集大赛”中,我市北仑区岷山学校单一菡同学

创作的作品在全国网络投票中脱颖而出,位列全国前六,进入总决赛。

今年3月开学季期间,我市公安机关还将禁毒内容纳入全市各级各类学校的新生引航工程,发放青少年毒品预防教育读本。今年5月,我市开展丰富多彩的全民禁毒宣传月活动,公安机关联合市教育局、团市委成立了全市高校禁毒公益联盟,面向在校大学生开展毒品预防教育活动,组织大学生参加禁毒论坛、讲座、比赛和禁毒教育社会实践活动。

记者 张贻富