

政务服务升级便民实力 暖心服务增强群众获得感

市公安局今年来大力实施“政务服务提升年”行动,全力打造公安政务服务新品牌

文/图 本报记者 柯恺筠
通讯员 张露悦

“信息多跑路,民众少跑腿”的便捷生活已经到来。市民张女士要将户口从海沧迁到翔安,在全市任一户籍窗口均可办理;李大爷操作家附近的“公安e站”自助服务机,5分钟就完成了e通卡敬老卡申领……

便利生活的背后,藏着市公安局为民的初心和承诺。今年来,市公安局聚焦增进人民福祉、助力高质量发展,大力实施“政务服务提升年”行动,“放”出便捷度,“管”出精细度,“服”出满意度,全力打造公安政务服务新品牌,推出了一系列合乎民意、群众认可的实招、硬招,为百姓的生活带来了看得见、感受得到的新变化,不断提高群众获得感和满意度。



市公安局民警、辅警为老人提供送证上门服务。



湖里公安分局对窗口工作人员开展礼仪培训。



交警支队车管所着力打造“咱厝边的车管所”。



筓筓派出所推出自助服务“导办员”制度。



杏滨派出所把公安政务服务窗口“搬”到企业里。

一窗通办

公安“一站式”综合服务窗口做“加法”, 实现“一窗受理、集成服务”

近日,福建省12345政务服务便民热线收到一封市民郑女士的表扬信,表扬湖里公安分局驻区政务服务中心窗口工作人员的贴心服务。原来,郑女士受益于湖里公安分局建立的专门陪办队伍“湖警陪办”,为郑女士提供“一对一”咨询、指导、协调等全流程帮代办服务,受到她的连连好评。

以人为本,打造政务服务“人网”,是湖里公安分局政务提升的最终落脚点。2018年5月,湖里公安分局全省率先建设驻区行政服务中心综合窗口,启动“一窗受理、集成服务”改革,实现全科办理。从最初的18项户籍业务,到如今全面承接人口、治安、出入境等部门共85个事项,这是湖里公安分局在窗口服务上做的“加法”。至今中心窗口已累计办理各类业务58万多笔,做到服务零差评。

如果说,窗口服务是做公安工作的“加法”,那一定是为群众办事手续做“减法”。2021年12月,湖里公安分局殿前派出所作为试点,完成派出所“一站式”综合服务窗口建设;目前全区“一站式”综合服务窗口已覆盖50%,将在年底全覆盖。借助该窗口建设,湖里公安分局已累计拓展新增63个“一站式”通办事项,优化办事指南144个,缩减流程29个,确保各类政务事项更加“易办”,真真切切地为群众“省事”。

湖里公安分局提供的优质窗口服务是市公安局优化政务服务窗口的一个缩影。市公安局制定全市统一的公安政务服务窗口建设标准和办事指南,统一硬件配置、标志配置、环境配置,提升群众“窗口办”的体验。拓展“网上办”范围,优化系统设计,加快适老化、无障碍改造,推进一网通办、跨省通办,更好满足群众办事需要,提升政务服务水平,给群众实实在在的获得感。

就近快办

交警支队以“警邮”“警保”“警企”等形式, 逐步形成“15分钟便民服务区”

9月20日,全市海拔最高的“咱厝边的车管所”——同安区军营村警邮便民服务站,正式营业。仅该网点就服务了同安区莲花镇山上山下9个村庄的9000余名村民。今年来,市交警支队车管所着力打造“咱厝边的车管所”,已陆续设立警邮、警保、警企等各类社会机构147个,让老百姓在家门口就能办理期满换证等25项高频业务。

把“车管所”延伸到百姓家门口。今年来,交警支队紧紧围绕市公安局“政务服务提升年”行动部署,聚焦发展所需、基层所盼、民心所向,全面构建车、驾、管政务服务新体系。针对群众反映业务网点少、办事距离远等问题,在原有1个市级、5个区级的两级车管所服务窗口基础上,以“警邮”“警保”“警企”等N个形式,进一步将窗口前移,服务延伸,逐步形成“1+5+N”“15分钟便民服务区”,让老百姓在家门口就能完成车驾管高频业务办理。

在为市民提供就近便利的同时,也有效降低了行政成本。今年1月至8月“N”的业务量占全市办结车、驾、管业务量的39.1%,相当于一个市级车管所服务窗口的办件量,是四个岛外车驾管窗口办件总量的三倍,释放警力,让警力更好地专注于创新管理和高效服务。同时,通过进一步推动窗口标准化规范化便利化建设,市级车管所大厅一改几年前熙熙攘攘面貌,服务有了“新速度”,群众满意度不断提升,多次收到社会各界的锦旗、表扬信。

以“警邮”“警保”“警企”合作形式设立的便民服务站,优化原有

的办事流程,实现多部门业务的并联办理,有效节省企业、群众办事的时间成本和经济成本。在“警邮”“警保”“警企”合作形式外,车管所也不断健全政务服务机制,做到更贴近群众需求。例如,建立延时服务制度,确保满足每位到场群众的办事需求,切实让群众享受到便捷高效的政务服务。

同时,持续提升“办不成事”反映窗口,解决业务办理“疑难杂症”,增设“办不成事”群众接待室,窗口设立以来,接待群众75人次,群众诉求解决率100%,让老百姓、企业“办不成”“不好办”的事情越来越少。此外,对于大批量(超过50辆)的新车注册登记需求,车管所提供上门查验服务,今年上半年共上门查验45批次4477辆次,有效助推优化营商环境。

随处能办

厦门“公安e站”打造全天候自助服务窗口, 完善优化群众家门口政务服务

在工作人员的引导下,将身份证放在智能照相体检机的感应区,拍照进行人脸识别,选择准驾车型,进行视力检测和辨色力检测……整个过程仅需要10分钟,就能自助完成驾驶证换证所需的体检及拍照项目。

这是厦门“公安e站·筓筓站”里的智能照相体检自助机。今年7月,厦门“公安e站·筓筓站”在筓筓派出所正式揭牌启用,是思明区首个厦门“公安e站”。20平方米的站内配备了“e政务”自助服务一体机、出入境智能签注设备、智能照相体检机、共享雨伞租借便民设备,集中设置政务自助服务设备,为市民提供“7×24小时”全天候自助服务。目前,筓筓站可以办理户籍、医疗、住房、出入境、交警等25个部门284个高频服务事项,让群众充分感受到筓筓派出所带来的高效、便捷和温馨服务。

厦门“公安e站”是“7×24小时”全天候自助服务便民站,也是

到杏滨派出所辖区内货车司机和外资企业多,驾驶证换证和出入境业务需求大的情况,杏滨派出所“公安e站”还购置了全市唯一一台集护照签注、身份证换领和驾驶证换证及补办等服务为一体的全警通智慧便民一体机,有效提高了市民群众办事效率,让线下办证更快捷、更便利。

有加速度,更有暖服务。筓筓派出所制定并推出自助服务“导办员”制度,由每日“一站式”综合服务大厅的民警、辅警主动对接“公安e站·筓筓站”当日导办员一对一悉心指导,规范服务流程、提高办事效率;杏滨派出所业务高峰期推出延时服务举措,确保办事的群众能够当天办结;金山派出所“公安e站”增设24小时监控探头及“呼唤铃”,连接派出所综合指挥室同步值守,在群众使用困难或者站内人流剧增情形下,第一时间到场引导、提供帮助……市公安局用实实在在的举措为民办实事,主动送服务到群众身边。

鹭岛警务

市公安局公共交通分局 岗前培训 新招录辅警



新招录辅警展示警盾牌术。

在厦门经济特区辅警立法一周年之际,市公安局公共交通分局于10月9日至13日期间,组织新招录辅警进行岗前培训。72名辅警在经历岗前培训后正式圆满结业。此次培训,分局提前谋划、周密部署,坚持“实战牵引、做专做强”,紧密结合公交、地铁安保工作,将人员核查、警械使用、徒手控制、执法执勤规范等重点科目纳入培训课程,增强训练针对性,同时将“从严治训”要求贯穿到培训全过程,确保培训取得实效。

其间,还组织开展了岗前培训结业式,新招录辅警进行了队列会操、警盾牌术展示、才艺表演,分局领导为培训优秀教官、优秀组长、优秀学员进行表彰颁奖。

禾山派出所 成立小志愿者分队 推动“反诈”校园建设



小小反诈志愿者队员向同学们讲解防骗知识。

近年来,禾山派出所湖北社区民警金龙持续强化警校联动,在开展教师队伍进警营活动的基础上,近期又别开生面,在五缘第二实验学校成立了以学生为宣讲员的小小反诈志愿者分队,进一步推动“反诈”校园建设。

该反诈分队志愿者现有12名固定成员,系从3年级-8年级学生中遴选而出,金龙的女儿也是其中一员。

通过民警耐心细致的培训和调教,在多次试讲后,目前每个小小志愿者的防骗讲解都由最初的羞涩生疏,日渐从容流畅,他们的防骗宣讲生动有趣、深入人心。这支身着红色小马甲的小小反诈志愿者分队,利用课余时间穿梭在校园中,乐此不疲地投入防骗宣传工作,成了学校一道靓丽的风景线。

杏林派出所 民警执勤现场 宣传防诈骗知识



民警刘明利用执勤时机宣传防诈骗。

近期,杏林派出所社区民警刘明在灵玲国际马戏城执勤时,向游客广泛开展防诈骗宣传,受到群众称赞。在执勤现场,刘明不仅通过发放宣传传单、现场讲解的方式进行宣传,还将反诈内容编成大人小孩易懂易记、朗朗上口的口诀,生动形象地指导群众如何“遇诈拆招”,让游客在游玩途中不仅放松了心情,也学到了反诈知识,真正做到“入脑、入心”,有效实现“以点带面”的“靶向”宣传新格局。

(本栏文/图 通讯员 厦公宣)