



包头市公安局:让群众尽享“放管服”改革红利

本报记者●王祯

外来人员迁入包头市城镇,实行“零门槛”落户,包头市常住户口的居民丢失、损毁户口簿,本人凭身份证号即可补办;运送农副产品农产品车辆申请城区通行证的,网上在线即可办理;机动车档案转出业务由3天缩减为即到即取;交通事故复核全市通办,减少当事人往返次数;对企业的报警、报案、举报、申诉、控告实行24小时接警服务;本地居民身份证和自治区异地身份证办理时间由25个工作日缩短至7个工作日,居住证办理由5个工作日缩短至1个工作日;自治区内居民申办普通护照、往来港澳通行证、往来台湾通行证等出入境证件的签发时限,由国家移民局公布实施的7个工作日缩短到3个工作日……

一件件暖心举措,一项项爱心做法,一个个贴心服务,都饱含着包头市公安局的为民情怀,彰显着包头市公安局的担当作为。

聚焦问题 推出利民便民措施

9月18日,包头市公安局召开“推行服务群众、利民便民和优化营商环境‘双三十条措施’”新闻通气会,公安部驻点指导组成员冯大全、牛业非出席会议。

近年来,包头市公安局牢固树立“以人民为中心”的发展思想,始终聚焦影响人民群众幸福感、获得感和影响企业发展环境的问题,积极深化“放管服”改革,不断提升服务意识与业务能力水平,先后推出了交通事故远程定责、24小时不打烊的家门口车管所、办证办户“一站式”服务、“便民服务30条”、窗口服务规范等措施,让一个引导员、一句问候、一个微笑、一杯水、一把椅、一个评价器成为标配;让服务过程中的虚心、耐心、细心、爱心、热心成为标准;让网上办、就近办、一次办、一次也不用跑成为新常态;让下放行政审批权利、延时办、错时办成为家常;让每一个企业,每一位群众在公安机关的每一次业务办理中,都能感受到热情、快捷、高效、专业、准确的服务。

记者在新闻通气会上了解到,包头市公安局在前期“坚持政治建警全面从严治警”教育整顿试点工作中征求群众意见的基础上,持续深化“放管服”改革,研究制定了涵盖行政审批、交通管理、经侦业务、治安管理等《政务服务事项便民利民工作三十条措施》和《服务群众、优化营商环境三十条措施》,称为“双三十条措施”。其中行政审批30条、交通管理10条、经侦业务10条、治安管理7条、出入境管理3条。

“双三十条措施”实施中,包头市公安局借助教育整顿试点工作良好契机,通过警民恳谈会等具体举措,不断拓宽民意渠道,积极了解人民需求,进一步提升服务群众的能力水平,全力优化营商环境,让人民群众和企业切实享受到教育整顿工作给人民群众带来的红利,以最大化放权、最简化管理、最优化服务推进公安“放管服”工作,不断提升公安窗口服务水平。

加減乘除 提升服务群众水平

包头市公安局做好加法,把服务群众工作质量再提高。增加服务项目。户籍业务实现全城通办,并增加使用电子支付功能。对“车能动、人未伤”的轻微车损事故,与保险部门开展“警保联动”,当事人通过



手机上传证据后,可全流程网上办理定责、调解、定损、理赔等业务。

增加服务网点。建立4S店、二手车交易市场、安检机构、银行、保险公司、邮政网点等11类社会服务站,增加县级车管所大、中型载货汽车登记上牌网点,增加旗县区事故处理复核受理点,旗县区居民不用来市里就能办理相关业务。

增加服务时间。工作日每日上午提前30分钟、中午提前40分钟开始为群众办证、周六、日安排工作人员值守,办理身份证和临时身份证等业务。

增加更多便民举措。配备窗口服务引导人员,开发新的办理途径。创新推行虚心、耐心、细心、爱心、热心“五心”服务理念,建立迎请、叫号、微笑、站立、呈送、延时服务“六项规范”,配备座椅、饮水机、纸杯、老花镜、签字笔、服务评价器、打字复印设备“七种常用设备”,努力提升服务群众工作质量。

勇做减法,把便民利民服务持续做优。减少群众办理的时间与路程。本地居民身份证和自治区异地身份证办理时间由国家标准的25个工作日缩短至7个工作日,居住证办理时间由5个工作日缩短至1个工作日。交通事故复核全市通办,减少当事人往返次数。

减少办事流程。军队转业军官、士官、退伍义务兵落户,凭退伍军人落户介绍信,可以在固定住所或单位及社区集体户落户。对企业的报警、报案、举报、申诉、控告不设受理时间限制,实行24小时接警。

减少业务办理准备资料。实行“零门槛”落户,凡外来人员迁入包头市城镇落户,对有固定住所的,可以迁入到固定住所落户,对无固定住所的,可在单位集体户或社区集体户登记户口。

做大乘法,把科技应用力度再加大。充

分应用公安大数据依托建成的25处智慧岗亭和1个“无人车管所”,开通全天候办理车驾管业务。

打造包头市首个“马路边的车管所”,实行24小时开放制,市民只需刷身份证进行人脸识别后,即可办理各项车驾管业务。

大力推进“互联网+公安政务服务”。办理市外人员迁入落户、出具户籍证明、补办户口簿,办理临时身份证等,经工作人员网上实名身份认证后,都可以办理并邮寄到户,实现了群众办事“一网通办”“一次也不跑”。同时,孤寡老人、残疾人、生活不能自理的居民补办身份证,均可以通过网络连线、视频核实后办理。目前,在200项公安服务事项中,90%以上实现了“最多跑一次”甚至“一次不用跑”。

做实除法,把群众痛恨的痼疾积弊革除掉。在车管业务大厅设置外来办事人员甄别系统,建立交通事故处理及执法办案122回访制度,建立业务随机回访制,坚决杜绝车驾管业务“黄牛”问题和执法办案不规范问题。

实行事先预约制度。到企业办案,不着警服、不开警车,最大限度地减少因办案给企业、经营者及企业内部稳定带来的负面影响。严肃党纪国法,从严治警,公正执法,严厉禁止向企业收取、摊派办案费用,坚决革除公安机关多年来因形式主义、官僚主义等原因引起的窗口服务态度差等问题。

暖心举措 体现爱民为民情怀

包头市公安局“坚持政治建警全面从严治警”教育整顿试点工作开展以来,在市委、市政府的领导下,在公安部驻点指导组的指导下,坚持党对公安工作的绝对领导、全面领导,充分发挥党组织和党员

在窗口服务中的作用,以党建带队建,用党建工作引领服务工作,让每一名党员在平时的窗口服务中,都表现出浓浓的爱民情怀,让鲜红的党徽在服务窗口熠熠生辉,让鲜红的党旗在服务人民群众一线高高飘扬。

包头市公安局“双三十条措施”的出台广泛惠及了包头市广大市民和外地来包人员。新举措中的服务标准高于全国,自治区外居民跨省异地申办普通护照、往来港澳通行证、往来台湾通行证等出入境证件签发时限,由国家移民局公布实施的20个工作日缩短到5个工作日。服务举措更加务实,从前农牧区的交通事故复核需要到市里交管支队提出申请,措施出台后在各自旗县区就可申请办理。

车管所实行中午不休息,周六不休息工作制。智慧岗亭实行早9时至晚21时工作制。保安服务业务办理“零跑路、指上办”。自行招用保安员单位备案和保安服务公司跨区域提供保安服务备案实现24小时“网上办”。

同时,更加注重群众关心的热点问题如流浪狗整治及违规燃放烟花爆竹类警情。服务行为也更加细致,让群众能看得见、感受到也能真正享受到“放管服”改革带来的红利。

包头市公安局将顺应时代潮流,以人民对公安工作的要求为“指挥棒”,不断推出更多的便民利民服务举措,不断提升公安机关便民服务、优化营商环境的思想意识与业务能力,切实让人民群众在每一次业务办理中都能感受到公安机关“情为民所系、利为民所谋、权为民所用”的爱民情怀,感受到实实在在的快捷便利,为聚力打造安全稳定的社会环境、公平正义的法治环境和优质高效的服务环境而不懈努力,为平安包头建设贡献力量。