

【包头公安十佳惠民工作展播四】

让群众少跑路 让数据多跑腿

“指尖网办”成为包头公安服务新常态

本报记者●王祯 通讯员●吕永刚

包头市公安局聚焦简政放权这一核心,紧扣互联网服务能力提升这一关键,秉持“让群众少跑路,让数据多跑腿”的工作理念,持续深化“放管服”改革,突出“项目全覆盖、用户体验优、内容充实”三个维度,推动“指尖网办”成为公安服务新常态,全力构建“互联网+”政务服务新模式。



突出服务项目全覆盖,“网办”业务应上尽上。充分落实“放管服”改革要求,深入推进简政放权工作实效,将治安、户政、交管、出入境等警种业务 111 项审批服务事项及与人民群众生活密切相关的重名查询、诈骗止付助手、实时路况查询、警务机构导航、扫黑除恶线索举报、案件公开查询、群众办理身份证微信支付等便民服务项目和功能全部汇聚“网端”,实现应上尽上。其中,全程网办事项共计 26 项,占比两成以上,努力做到“让数据多跑路,让群众少跑腿”,不断方便人民群众。

突出用户体验优,强化“网办”业务工作实效。充分满足群众的使用习惯,按照“一网通办”的要求,进一步整合包头市公安局警种自建 APP 和微信公众号,实现所有公安业务通过一个入口统一服务,完善和拓宽“蒙速办”“鹿城之窗”、支付宝等的人口接入工作的同时,通过手机端“包头公安警务”“包头公安 APP”和 PC 端“包头公安综合服务平台”三个入口对外服务,实现多端接入,一“站”使用的良好使用体验。“互联网+政务服务”平台自



2020 年 11 月 2 日上线试运行以来,平台用户总数目前已达到 26576 人,共计办理各类事项 230 件,接受各类业务查询 818506 条。

突出内容充实,不断提升服务民生能力水平。强化科技引领,综合各类公安业务“上网”,结合“互联网+”可信身份认证技术和电子签名技术实现更多业务全程网办,建成 24 小时不打烊的网上公安局,进一步提升服



务效能。同时,注重服务意识的提升,不断拓展为民服务思路,相继推出一批挪车码服务、走失服务、开锁服务、养犬服务、出租房服务、电子保安员证等具有显著特色的便民服务项目上线,进一步提升服务民生能力水平,为人民群众营造更好的生活氛围。

包头市公安局将继续坚持“以人民为中心”的发展思想,按照简政放权最大限度

“放”、公安业务办理全网“上”便民服务项目覆盖“广”,服务效能实实在在“优”的工作思路,不断推进“放管服”改革,持续深化便民利民服务举措,不断打造良好营商环境,让人民群众在每一次网上办理,每一次指尖触碰中,都能感受到包头公安爱民、为民的深厚情怀,不断提升人民群众的获得感、幸福感,满意度。

【包头公安十佳惠民工作展播五】

创新服务模式 提升工作效率

“远程定责”2.0 版破解交通事故处理难题

本报记者●王祯

包头市发生的车辆交通事故中,财产损失事故占到总体事故的 75%左右,传统事故处理模式当事人需要从报警、报险、到交警队制作事故认定书、再到保险公司提交证据的流程,不仅需要占用大量精力和时间,还增加了群众多趟次出行。为此,包头市公安局交管支队推出“远程定责”这一新举措,并在 2020 年升级为“远程定责”2.0 版,用视频代替以往的照片取证,着力解决以往远程定责中存在的部分群众不敢自主处理现场、拍照取证不合格、需要提前下载并绑定交管 12123APP 等缺陷,改善群众体验,贴合群众的需求,更好地服务全市广大交通参与者。

现在处理轻微交通事故,群众只需打开包头交警 APP,从中找到“远程定责”视频拍摄模块,打开之后,围绕事故现场拍摄一周并上传,即可开车驶离现场,只需等待后续处理结果就可以了。

“远程定责”模式解决了传统交通事故处理方式中存在的慢、难、耗等弊病,不扣证、不留车、责任网上定、现场快撤离、无纸化短信理赔的“远程定责”事故处理模式成



为了包头市车损事故处理的标准流程。除了当事人可以自行使用 APP 处理财产损失

事故,大量岗勤一线的辅警、特勤摩托队员也可以就近、灵活、快速到达事故现场,利用

自己的手机上传事故信息,由远程定责中心具有事故处理资格的民警进行在线定责,解决了以往全支队千余名辅警在路面执勤时,面对轻微事故无权处理的难题,放大了辅警的工作职能,有力支撑了该支队第四代勤务制度改革。

“远程定责”模式相比传统事故处理模式,可降低事故现场滞留时间 30 分钟以上,平均每案节约群众因事故处理产生的出行 3 趟次 6 小时,保险结案时长缩短 50%,交通事故“远程定责”模式由起初设计的财产损失事故处理补充模式变为现在的主要途径。为包头交管支队、保险行业节省了大量行政支出,大幅减少了群众因事故处理造成的出行时间,大大降低了因事故造成的道路拥堵和安全隐患,广大群众在交通出行和事故处理的全新体验中切实感受到了快捷、便利。

目前,包头市已有 4 万余起交通事故通过互联网平台在线快速处理,占全部财产损失事故的 80%左右,责任认定准确率高达 99.8%。