

“推进市域社会治理、扮靓平安法治乌海”系列报道——

“全科窗口”落地基层 服务加码彰显温度

本报记者●李亮

“过去车辆抵押贷款业务要去车管所办理,如今在公安综合窗口就能办理了,既方便又快捷,工作人员的态度还非常好。”正在乌海市公安综合服务中心办理业务的市民苗慧感慨地说,脸上露出了满意的微笑。

近年来,乌海市公安局始终以民需为导向,大胆改革创新,打破各警种“分别摆摊”的窗口服务模式,在提升服务效能上“加码”,通过整合资源、下沉警力等举措,开创了“全科窗口”服务新模式,并将服务触角向基层延伸,把公安政务服务窗口升级为公安综合政务服务中心,让群众在家门口就能感受到“触手可及”的政务服务,实现了“只进一中心、办成所有事”的工作目标。截至目前,该市设置公安政务服务窗口41个,可办事项由原来的32项增加到133项,政务服务“好差评”系统上显示群众对该项工作的满意率达99%以上。

“全科窗口”让办事便捷

“事多项杂”是公安政务服务的一个显著特征,群众办理业务在多个部门之间来回跑也是常有的事。基于此,乌海市公安局以便民利民为落脚点,在“全科窗口”建设上发力,把治安、交管、网安、禁毒、出入境等行政审批职能归结到一个窗口,由专人负责办理,将“单警种多窗口设置”转变为“集约式一窗通办”,让群众办事更便捷。

“‘全科窗口’建设是深度整合窗口职能,提升公安部门服务水平的有效举措,也是综合窗口改革的升级版。为了将‘全科窗口’的服务模式送到群众身边,达到补点扩面的效果,我们还侧重做实延伸服务,让公安业务‘落户’基层。”乌海市公安局行政审批办公室主任张爱丽如是说。

正如张爱丽所言,乌海市公安局在推动落实派出所综合窗口改革的同时,结合该市搬迁改造、人口集中的实际情况,按照打造新亮点的思路,将“全科窗口”向车辆管理所和三个区的交警大队延伸,努力打造“15分钟公安政务服务圈”,打通了服务群众的“最后一公里”,也有效解决了派出所与交管业务窗口忙闲不均的问题,盘活了警力资源。

为将实事、好事办到群众的心坎上,乌海市公安局还在办事窗口健全完善了首问首办负责制、服务承诺制、限时办结制、容缺办理制、延时预约制等工作制度,编制综合窗口业务办理流程,让公安政务服务在规范化轨道上跑出便民利民“加速度”。

驾驶证逾期未换马上超过一年时间了,如果当天不换,次日将会自动注销;着急去澳门,需要补办港澳通行证……一件件、一桩桩群众着急办理的揪心事正好与窗口民警的下班时间冲突,但大家毫无怨言,以“群众事没办完窗口不打烊”的理念,通过“延时服务”“预约服务”“提速服



务”等形式,为群众解决急难愁盼问题,让群众感受到公安政务服务的温暖。2022年至今,行政审批办共办理延时服务业务2455件,预约服务211件。

“全科能手”使群众无忧

乌海市公安局着力培育全能型人才,让窗口民辅警成为公安政务服务的“多面手”。该局先从“全科窗口”的人员配备入手,把全市公安队伍中有担当、善作为、业务精的民辅警充实到政务服务一线,并采用集中培训、跟班学习、专业指导等方式,大力提升窗口民辅警政务服务的能力和水平,让群众办事更安心。

乌海市公安局以群众满意为标准,按照系统性、专业化的思路,对综窗工作人员进行常态化培训。为期两周的跟班学习和每年两次的交叉培训,让窗口民辅警的业务技能得到显著提升,事项受理、审查把握等要件了然于心,“综窗人员”逐步向“全科能手”转变,实现了业务办理顺畅高效。

同时,乌海市公安局以“周末讲堂”活动为载体,打出规范化建设“创新牌”。积极推进窗口礼仪规范化、窗口用语规范化、窗口管理规范化学习培训工作,让民辅警在“沉浸式”学习氛围中,学习和善、谦恭、庄重、得体的政务服务新标准,做到“来有迎声、问有答声、走有送声”,让人民群众在“文明有细节、服务有质感”的公安政务服务环境中获得满满的幸福感。

此外,该局还通过“技术+业务”的方式,从行政审批办公室抽调精干警力组成指导小组,紧盯企业、群众的所需所盼,定期深入“全科窗口”,帮助业务民警解决困难和难题,并鼓励民辅警要积极履职,主动作为,“一窗通办”的服务效能得到了优化升级。

“政务诚信”为窗口增色

政务诚信是信用体系建设的“第一诚信”。乌海市公安局本着“依法依规、文明高效”的理念,从优化法治化营商环境的角度出发,将诚信建设的重担压在了政务

服务窗口,力争使守信践诺转化为窗口民辅警的行动自觉,让群众办事更顺心。

如何打造“讲诚信、重诚信、守诚信”的优质诚信政务环境?乌海市公安局行政审批办公室接过政务诚信建设的重担后,主动领题,精准破题,采取“亮承诺”“晒清单”“提质效”等硬核举措,进一步彰显公安政务服务的诚意与温暖。

围绕务实高效、依法行政、政务公开、履职便民、强化监督等工作,行政审批办公室亮出了5项承诺,夯实了“为人民服务”根基,并自觉接受组织监督、群众监督、舆论监督,不断提升依法行政的能力和水平,全力维护政府的公信力。特别是针对企业和群众遇到的急难愁盼问题,行政审批办公室积极主动作为,通过公开承诺的方式,推行延时办、立即办、优先办等便民举措,赋予政务服务新的内涵,把“我为群众办实事”落实到具体行动中,有效提升了“全科窗口”民辅警守信践诺的诚信意识。

在市本级政务服务中心率先设立“诚信助企”窗口,这是乌海市公安局行政审批办公室谋事在先、优化法治化营商环境的生动实践。这一举措,充分发挥了政务诚信的引领示范作用,营造了“讲诚信、重诚信、守诚信”的优质政务环境。具体实践中,“诚信助企”窗口通过建立“亮服务承诺——诚信核查——守信激励——失信惩戒”的闭环管理机制,逐步完善窗口服务问题分类和整改提升工作机制,不断提升诚信便民服务的能力和水平,积极打造“诚信+综窗”服务新样本,为市场主体和群众当好最贴心、最暖心的“店小二”和“服务员”。

优质、便民、高效,是乌海市公安政务服务的关键词。乌海市公安局将持续在服务上“加码”,坚持以人民为中心的理念,找准政务服务与群众需求的差距,补短板、强弱项,为书写中国式现代化乌海新篇章贡献公安力量。

逐风追“信” 烈日出击

两级铁路法院联动跨市开展专项腾房行动

为深入贯彻落实自治区党委关于“诚信建设提升年”的重要部署,捍卫司法权威,优化法治化营商环境,切实维护胜诉当事人的合法权益,加强金融案件和房屋腾退案件执行力度,近日,呼和浩特铁路运输中级法院与包头铁路运输法院联动开展了为期两天的“烈日出击”专项腾房行动,努力实现维护公平正义的工作目标。

在此次专项行动中,两级院执行局、法警队共出动干警20余人,车辆6车次,成功腾退房屋6间,腾空物品400余件,腾退房屋面积约700平方米,并现场完成了向申请人和买受人的交付工作,获得了申请人、参与监督的政协委员和社会工作服务中心工作人员的一致好评。

上述房屋所涉案件均为内蒙古五原农村商业银行股份有限公司与房屋所有人的借款合同纠纷案件。因被执行人拒

不履行裁判文书所确定的义务,法院依法查封了案涉房屋。房屋拍卖成交、以物抵债后,法院多次联系被执行人腾房,并送达张贴了腾房公告,告知限期腾房事宜,但被执行人一直拒不配合,甚至有的被执行人态度恶劣,以各种理由和行为阻碍法院执行工作。为保障买受人和申请人的合法权益,法院决定依法采取强制腾退措施。

为确保执行工作顺利进行,呼铁两级法院决定协同开展执行工作,呼铁中院由执行局局长赵海峰带队,法警支队派法警一同前往现场进行支援。行动前,呼铁两级法院制定了腾房预案,并提前联系了政协委员、社会工作服务中心工作人员和公证处工作人员到现场进行监督。

5月30日上午,呼铁两级院执行人员先来到了某被执行人位于巴彦淖尔市五原

县的一处房屋。到达现场后,法警按照腾房预案设置警戒线,疏散围观群众,维持现场秩序,保障腾退工作顺利开展。因被执行人联系不上,且不在房屋内居住,腾退现场专业人员开锁后,执行干警携带执法记录仪对涉案房屋进行拍摄,由公证处对涉案房屋内的物品进行清点登记,工人随之将清点的物品拉至事先准备好的库房,顺利将房屋交付给申请人。执行干警对腾房全过程进行录音录像,五原县政协委员、社会工作服务中心工作人员和公证处工作人员到场全程监督。

随后,执行干警又马不停蹄地前往另一被执行人位于五原县的住所。到达现场后,被执行人和其家属得知法院要腾房,情绪非常激动,与申请人产生分歧并发生了激烈的争吵。见此情况,秉着善意、文明执行的理念,执行人员立即组织双方进行调

解,平复双方情绪,并与被执行人及其家属进行沟通,告知其拒不腾退房屋的严重后果,教育他们要对生效的判决诚信履行。经多次沟通,被执行人愿意主动配合腾退房屋。在法院干警的帮助下,被执行人于当日下午将房屋全部腾退完毕,由法院干警将房屋钥匙交到申请执行人手中。申请人履行结案手续,案件执行完毕。

傍晚时分,执行人员又到达另一处涉案房屋。法院干警与被执行人及其家属耐心沟通后,被执行人终于愿意配合法院工作,腾退了强占两年的房屋。当晚10时,法院干警成功将房屋交到申请人手中。

至此,此次行动历时13小时,于首日成功腾退房屋3处。其余3处房屋在次日也顺利腾退,执行干警将房屋顺利交付至申请人及买受人手中。

(张家琳)