



公安机关窗口单位是警民联系的重要桥梁和纽带,服务工作的好坏,直接影响群众对公安机关的满意度。今年以来,市公安局秉持着以民为本的服务理念,全面深化公安窗口改革,着力提升服务质量,市公安局行政审批科、交警大队车管所、出入境管理大队等主要窗口单位不断创新服务理念、积极落实便民利民服务措施,用实际行动打造服务群众的“美丽窗口”。



关注永康公安微博、微信
每日获取平安资讯

细节入手多渠道优化服务,便民利民提升市民满意度 市公安局打造最美服务型窗口

行政审批科:服务群众的窗口没有休息日

行政审批科(即365行政中心公安局窗口)承担着我市主城区20万常住人口管理及全市居民身份证、户口准迁、户口办理、旅馆开设等十余项审批业务办理,是公安机关服务群众的前沿阵地。为方便服务群众,行政审批科十几年如一日,全年无休。

为从规范窗口服务、拓展日常服务、提供主动服务等方面回应群众需要,行政审批科推出了弹性服务、上门服务等方式,用实际行动叫响“服务从我开始,问题到我为止”的口号。遇上特殊时期,行政审批科还会加开工作窗口,确保能服务好前来办理业务的群众。

9月30日,行政审批科迎来了一位特殊的服务对象徐阿婆。多年前从杭州回永康定居的徐阿婆今年已100岁,由于身份证丢失,孤身一人前来补办身份证。但是阿婆的身份证户籍地还在杭州,且独自一人,若没有找到合适的委托人,补办身份证流程繁琐,十分麻

烦。民警陈慧英得知该情况后,主动与杭州市公安局湖滨派出所联系,配合杭州公安提供情况相关资料,终于帮徐阿婆补办了身份证,解决了阿婆省内异地办证的问题。

上门服务是窗口服务的延伸,行政审批科开展上门办证服务已有15年,服务对象主要是行动不便的老、弱、病、残人员。11月14日,民警蔡飞熊受委托前往象珠镇荷沅村,为一些因中风长年瘫痪在床的老人们提供上门办证服务。楼阿公因病已卧床10余年,身份证已丢失,为了能申领政府补助金,楼阿公的儿子特地委托行政审批科民警为楼阿公补办身份证。由于楼阿公无法起身,蔡飞熊不得不脱了鞋子,站在床上为他采集照片。附近的村民闻讯纷纷赶来咨询相关问题,蔡飞熊耐心地解答了村民的疑问。类似情况的还有唐先镇雅堂村的金阿公和已在市第一人民医院住院的胡阿公。回来的路上,蔡飞熊说:为老百姓



做点事不算什么。上门服务还能让我认识一些不知名的地方,这几年来,我几乎走遍了永康的偏远山村,不少地方都是都头一次去。

为了解决特殊群体的办证问题,上门办证服务小组经常要去到偏远山区。这些特殊群体中,有的是瘫痪在家无法起身的残疾人,有的是行动不便的年长老人,也有精神障碍患者。办证服务小组的上门服务,不仅解决了他们的实际困难,还进一步密切了警民关系。

出入境管理大队:用最短的时间提供最高效的服务

今年6月20日,新出入境办证大厅正式投入使用。逐步优化的办公环境,不断提升的工作人员服务水准,都让前来办事的群众更加舒适。据统计,截至11月10日,市公安局出入境管理大队共办理了各类出境证件32802人次,比去年同期增长了3.5%。业务量增长,但服务质量不能下降。为了让群众享受到优质高效的办证服务,出入境管理大队推出了一系列便民利民措施,在细节处积极营造温馨舒适的服务环境,提供饮用水、休息座椅、老花镜等便民用品,将窗口建成便民、利民、快捷、舒适的服务区,进一步完善特殊群体的绿色通道,力争用最短的时间提供最高效的服务。

11月初,一市民因有急事要去香港出差,但港澳通行证已过期,他火急火燎地赶到了出入境办事大厅办理。大厅工作人员了解到他的情况后,带他来到一台机器前,没几分钟后,新的电子港澳通行证签证就在他的手上,该市民大为诧异,连声称“神速”。原来,出入境管

理大队今年特意新增了一台自助电子港澳通行证签注机,极大缩短了办证时间和办理流程,方便了群众,提高了效率。

据大队长吕旭杰介绍,暑假是办证的高峰期,为此,出入境窗口工作人员每天早上提前10分钟到岗,还安排了专人负责申请人的接待引导工作,指导申请人填写申请表、缴费、复印、照相等相关事项,缩短受理审核工作时间。下午也推迟了下班时间,按照“当日事、当日做、当日结”的原则,工作人员必须接待办理完最后一名申请人后才可以下班离开。

近日,76岁的李阿婆想去美国看看女儿,便只身来到出入境窗口办理护照。工作人员小应带她来到自助填表机前,见她年事已高,填写表格有困难,便主动帮忙,复印好证件,并告知阿婆办理护照需要提供的材料,全程陪同阿婆办理。同时,出入境窗口也为李阿婆开设了绿色通道。不到一个上午,李阿婆就办好了全部手续,她连连称赞:这办事效率真快。



据介绍,在受理过程中,窗口办事人员严格按照相关规定,按时做到传输、移交和快递,对手续齐全且符合要求的申请人立即予以受理;对手续不齐全的市民,民警会一次性告知申请人所有必需的资料和办理途径,避免群众跑冤枉路。

在硬件服务升级的同时,出入境管理大队更加注重软件服务的提升。始终把“形象重于生命”作为窗口服务的座右铭,要求每一位工作人员保持警容严整,做到仪表端庄、谈吐优雅、行礼规范,让群众真切感受“微笑服务”。

车管所:创新服务理念,打造群众满意车管所

近年来,随着社会经济不断发展,我市机动车数量和驾驶人也在成倍增长,车管所的工作也变得越来越繁忙。目前,市公安局交警大队车管所共有服务窗口53个,单日受理业务量近1000人次。面对繁忙的工作现状,车管所不断创新服务理念,以打造群众满意车管所为目标,坚持“为民、便民、利民”的服务宗旨,推出了延时服务、上门服务等一系列便民利民举措,进一步提高了车管工作服务能力和服务水平。

车管所的两个办事大厅里不仅设置了咨询台,还放置了警务公开触摸屏,驾驶证、行驶证等业务办理流程都贴在了墙上。专门的导服人员会对办事的群众开展全程性、分段式的引导服务,主动帮群众答疑解惑。每天到车管

所办业务的群众很多,总有人将物件遗忘在车管所,为此,车管所专门设置了失物招领处,统一保管遗忘物,主动联系失主或等待失主来领取。

为了更贴近民众,直接解决群众需求,自5月份起,车管所实行了领导坐岗制,每日一名所领导在大厅坐岗,还通过定时主动开展上门走访服务,走访我市各大机动车登记服务站,实地了解每个服务站近期业务办理情况,探讨解决上牌中碰到的问题,检查登记档案,严格管理临时牌照的发放和对省内、外限牌城市暂住人员的审核工作,方便群众办理上牌。

车管所还对我市各大4S店和销售车行的上牌服务人员进行业务培训,向64名专职办理车辆注册、抵押人员发放服务证,持证上岗,挤压非法中介的生存空间。



值得一提的是,为了净化车管所周边治安环境,该所多次组织开展打击“非法中介”专项整治行动,对周边“非法中介”摆放违章摊点进行清理、整治,取缔非法流动摊点,收缴非法广告牌,畅通道路交通秩序,维护了群众的合法利益。