

# 让数据多跑腿,让群众少跑腿 市公安局 最多跑一次 改革全面推开

流程简单、办事高效、服务热情,一直是群众对政府部门办事的要求。近日,市公安局响应市委市政府号召,多角度全面推进最多跑一次改革工作,以审批程序的减法换取群众满意的加法,让群众办事更方便、更顺心。

3月7日,市公安局成立了政务服务最多跑一次改革工作领导小组。在近年来持续推动公安行政审批制度改革的基础上,结合今年推开的最多跑一次改革,简化服务流程,优化便民举措,最大程度满足群众对办事的便利化需求,甚至有些业务要求一次也不用跑就能办理。

之后,市公安局多次召开最多跑一次改革工作推进会,落实部门责任,在严抓此项工作的落实的同时,也提出下一个工作目标,加速推进最多跑一次改革工作,进一步精简了办事环节,优化工作流程,最大限度实现简政放权、激发活力的工作目标。

□通讯员 胡湘

## 打造一窗式服务 业务办理更快捷

以前来办理业务,不知道要办的业务需要哪些材料。经常是排队排到后,才知道有些材料没有带全,只得重新回去准备。说起以前到车管所办理业务,市民王先生很感慨,现在办事真是比以前方便、快捷多了。第一步就是先到导服台,让导服台的民警审核一下,材料有没有带全,再选号到座位上等待,再也不用像以前一样,一个人拿着材料在各个办事窗口间奔波周转。

为让市民办事少跑腿,市公安局按照前台综合受理,后台分类审批,统一窗口出件的一窗式服务模式,简化工作流程,设立综合窗口。如办理驾驶证业务即由原来的受理、收费和制证三个窗口整合为一个窗口。办事市民在相关材料准备齐全的情况下,只需五六分钟即可办理成功,不必像之前要跑四五个窗口。

精简窗口,让材料在内部流转,在提质增效的同时,也避免材料在办事过程中丢失。市民在多个窗口流转办事时,难免一时疏忽材料有所遗漏,导致最终未能办成事。为了让群众能够在办理前就准备好相关材料,不用在排到队后,又因材料有所遗漏,不得不回去准备材料,之后再重新排队,力争实现办事最多跑一次,市公安局在各办事大厅制作了办事指南,将最多跑一次的材料清单、服务流程等内容向社会公开,让来办事的市民一目了然。

为了提高办事效率和服务质量,导服台起到了很大的作用。接受咨询、审核材料,在业务办理之前,导服台的工作人员就会对相关材料进行筛选、把控,减少市民办事成本和办事时间。

3月20日,车管所二楼的处罚中心新增了叫号机,并在旁边贴上了办理不同的事项所需的材料和办理的窗口,并安排工作人员为前来办事的市民讲解相关事项。以前来办事,一排队就是几十分钟,甚至人多的时候,队伍能沿着楼梯一直排到门口。现在改革后,不要再挤着排队了,只要听到叫自己的号码,马上就可以办理。说起改革后的处罚中心,前来办理事务的程女士颇有感触。



## 立足“互联网+”,数据多跑腿,群众少跑腿

政务改革工作就是要让百姓更贴心,因此,为让数据多跑腿,群众少跑腿,市公安局以互联网+为基础,以大数据为链接,推进事项审批时间缩减、办事流程再精简、服务再优化,努力让办事市民办事最多跑一次、一次性办成事,并通过在线咨询、网上申请、快递送达等便民办理方式,让数据代替群众跑腿,让快递实现双方的串联。

办理出入境证件有其特殊性,必须本人到现场通过审核才能办理,所以办事群众跑一趟是少不了的。但只要资料准备齐全,就一定只用跑一次。之后的证件领取,市民可以在办理过程中选择快递上门,而不必本人再跑一趟。为了方便市民,还有一次不用跑的事项。如符合一定条件(具有金华市常住户口;持有有效的往来港澳通行证且有效期满4个月以上;证件无污损、折裂痕,不属于作废证件;本式往来港澳通行证至少有两张以上有效空白签注页;不属于登记备案的国家工作人员、法定不批准出境人员,无其他不准出境情形,不属于异常数据),市民申请赴港澳团队旅游的再次签注便可实现足不出户办理。市民通过互联网或电话申请后,一旦审核通过,中国

邮政公司(EMS)的工作人员会上门揽件,待业务办理完毕,再将证件送回。这样通过数据跑腿、快递送达,市民办事一次都不用跑,实现了零现场办事。与之类似的还有驾驶证初领业务,在初领驾驶证的科目三理论考试通过后,以前要专门来一次领取驾驶证,现在市民可自行选择驾驶证邮递服务,从而避免又一次奔波。

便民不止是在窗口之内,更在窗口之外。市公安局推出了延时服务、预约服务、上门服务、24小时电话咨询服务等,将服务工作做到细微处,最大限度为群众提供快捷、高效、优质服务,让最多跑一次落地见效。

作为公安机关服务群众的前沿阵地,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、户口办理等十余项审批业务。为了更好地服务群众,行政审批科开展上门办证服务已有十余年光景。服务对象主要是行动不便的老、弱、病、残人员,上门办证服务小组经常要赶赴偏远山区,帮助或瘫痪在家无法起身的残疾人,或行动不便的老年人解决办证问题。

## 推动承诺落地,让改革红利释放最大活力

接下来,市公安局还将继续对已承诺服务事项的申报材料、办理流程开展标准化建设,确保最多跑一次服务标准有效落实,对剩余的服务事项进行再梳理,精简申报材料、简化办事程序,让更多的业务也实现最多跑一次。

车管所将在继续推进车辆业务一窗式服务的基础上,对整个办事大厅进行全面改造,根据精简后的服务流程,重新布局,让群众在办事时更便捷、更舒畅。

为让数据流动起来,市公安局还将继续大力推广互联网+审批服务,实现公安办事服务事项网上办理全覆盖,提升网上办事比例。在提升群众办事便利度的时候,还将进行窗口人员培训,提高工作人员综合素质,改善服务态度,提升服务水平。同时,加强对窗口单位服务事项办理情况的督察,倒逼最多跑一次承诺落地,让改革红利释放出最大活力。

