

2016年,市公安局以便民利民为引领,强力推进出入境和户政窗口部门改革,努力打造优质服务——

# 坚守忠诚为民的神圣承诺

本报记者 卢拥军 通讯员 王晓辉

## 新闻背景

盘点2016年,鹰城人民会发现,农村转移人口市民化更便利了,老百姓异地办理身份证不用来回奔波了,一些长期无户口的人可以登记户口了……

这些变化源于政府部门的简政放权,更源于我市广大公安出入境和户政窗口部门民警的辛勤努力,他们以创新的思维、无私的奉献、廉洁的正气,书写出了服务人民群众的新篇章。

市公安局主管治安管理局的副局长史建伍说,过去的一年,全市公安机关出入境、户政窗口部门强化服务基础工作,提高为民服务水平,有争创荣誉、全警沸腾的高光时刻,也有厉行法治、守护公平的持续发力,这些都汇集成为砥砺前行的强劲动能。

近日,记者来到市公安局治安和出入境管理支队进行了采访。

## 领导点评

刚刚走过的2016年,是不平凡的一年。这一年,全市公安机关在市委、市政府和省公安厅的坚强领导下,以主动担当的精神、昂扬向上的斗志、敢打必胜的决心,砥砺奋进,克难攻坚,有力维护了全市社会政治稳定和治安大局的持续平稳,各项工作都取得了较好成效。

作为公安机关服务窗口——出入境和户政管理部门,去年主动顺应人民群众意愿,视群众为家人,视群众难题为家事,全面提升管

理职能和为民服务效能,受到了人民群众的广泛赞扬。

我市各级公安机关出入境和户政窗口部门,之所以受到人民群众的爱戴,主要是因为他们心中装着人民,有一颗接待群众的热心、服务群众的细心、对待群众的真心,解答群众的耐心。他们是鹰城公安窗口服务的标兵。

2017年是实施“十三五”规划的重要一年,把握经济社会发展新方位、践行经济社会发展新理念,需要激发新状态,展现新作为,让改革

的尺寸之功都能凝结为人民群众的获得感。

一是进一步转变工作理念。要深入学习贯彻习近平总书记关于治国理政的新理念,进一步加强和完善管理服务中的不足之处,以适应新常态下的服务群众工作。

二是进一步提高办事效能。要大力推进“互联网+”便民服务平台建设,切实提高服务水平、服务质量。

三是进一步加强警务保障。要加强涉外专业队伍建设,积极开展业务工作培训。加大

推进信息化建设资金和技术投入,保障人、财、物配备到位。

新年之始,展望未来,任务繁重而紧迫。让我们在追逐梦想的旅程中同时间赛跑,不断提升新常态下公安工作的能力和水平,为持续推进转型提速、发展提质、环境提优、幸福提升,全面建成小康社会创造安全稳定的社会环境、公平正义的法治环境、优质高效的服务环境而努力奋斗!

——副市长、市公安局局长 邓志辉



出入境部门民警在服务办事群众。

本报记者 卢拥军 摄

## 擦亮户政窗口 务求人民满意

户政管理,即国家公安机关依法搜集、确认和提供居民的公民身份、亲属关系、法定住址等人口基本信息的国家行政管理。户政工作一头牵着人民群众的切身利益,一头牵着社会秩序稳定。

去年,我市各级公安机关户政窗口部门采取多项举措,全力打造鹰城优质服务崭新窗口。

### 以便民利民为重点,改进窗口服务

实行居民身份证异地受理制度。2016年7月1日,在公安部的统一部署下,我市公安机关正式启动开展居民身份证异地受理、挂失申报及丢失招领三项便民工作。市公安局通过官方微信“平安平顶山”、户政官方微信、户政官方微博以及“掌上平顶山”等传媒广泛宣传三项便民制度启动工作。同时多次派业务骨干驻守身份证异地受理点进行业务指导,及时解决困难。

2016年11月1日起,根据公安部的再次部署,跨省居民身份证异地受理的范围扩展到全国除少数民族双语地区之外的所有省、市、自治区,极大地方便了在我市就业、就学的外来务工人员。

推行预约和延时服务。我市公安机关户政部门通过报刊媒体向社会公布了各派出所户籍室的预约服务电话。在春节等节假日、高考期间,对外出务工人员、学生和其他急需办理户政业务的居民开辟绿色通道,提供预约服务。同时,提供办理户政业务延时服务,受到群众一致好评。

市公安局治安和出入境管理支队户政管理大队大队长王湘宁说,去年以来,全市户政窗口为群众提供夜间和节假日预约服务3754次,工作日期间为群众提供延时服务2345次。

开展上门办理业务。全市公安机关户政部门针对农村偏远地区办证不便的实际情况,依托农村“一村一警”工作机制,开展入户上门办证服务。通过送证上门和入户走访,不仅加强了和改进了工作作风,也进一步融洽了警民关系。

郑县茨芭派出所户籍内勤韩红霞在郑县茨芭镇前庄村走访时了解到,该村赵老汉先后与一智障女子、失语女子组成家庭,共有3个孩子,目前一家5口借住在别人的房子里,每月依靠低保和打零工维持生计。由于家住偏远山区,户籍意识极差,3个孩子至今均未入户。郑县公安局、茨芭派出所民警多方努力,经过大量走访调查,搜集证明材料,协调进行亲子鉴定,最终为他们解决了入户手续。赵老汉接到民警送到家的户口本和身份证,动情地说:“感谢公安民警真心为民办实事,解决了我期盼已久的大事。”

缩短身份证办理时限。我市公安机关户政部门将身份证办理时限由60日缩短至40日。自群众申领受理之日起,在3日内完成证件的审核、签发、抽验、打包等工作流程。2016年4月以来,市公安局户政部门已陆续收到省公安厅制证中心通过邮寄运送到我市的身份证件3.6万余张,并迅速进行了派发,既提高了办证效率,又方便了群众。

各派出所日常工作中还严格落实居民身份证发放制度。群众领取证件时,民警在河南省居民身份证信息管理系统中登记发放信息,实现了居民身份证从申领到发放各环节的全流程监督,防止证件丢失、超期不发等问题的发生,收到了良好的社会效果。

依法办理无户口人员户籍登记。按照公安部《关于解决无户口人员登记户口问题的意见》,全市公安

机关户政部门认真排查辖区内的无户口人员,依法依规及时为无户口人员解决户口登记问题,确保群众合法权益。据统计,截至去年底,全市共为4848名无户口人员补录了户口。

### 以警务创新为指引,优化服务模式

通过标注百度地图,让办事群众“一键链接”。随着互联网的快速发展,遇事首先上网浏览、查询已成风尚。为给办事群众特别是外地来平人员提供快捷、直接的便民服务,市公安局户政部门与百度公司经过多次交流,在百度地图上标注全市户籍办理点位置。

为精准标注全市户籍办理点位置,市公安局户政部门首先邀请百度公司专家对户籍民警进行专业培训,详细讲解技术要求。其次,全体户籍民警利用工作之余,积极、准确地按照百度公司的要求,收集户籍办理点的经纬度地理信息。历时8个多月,经多方共同努力,终于将全市户籍办理点的经纬度地理信息在百度地图上顺利标注。

目前,群众只需在百度地图上进行相关搜索,便能迅速锁定所要查询的户籍办理点的准确位置和相关信息。

开通“平顶山户政”官方微博,与办事群众“零距离”接触。市公安局户政部门注册开通了“平顶山户政”官方微博和微信公众平台。由户政部门民警进行维护更新,将户籍政策、便民服务、温馨提示等与网民共享,同时在网上发布警情通报、安全防范提示等与群众息息相关的警务信息,及时解答群众咨询等业务。

户政微博和微信公众平台的开通,进一步拓展了“小窗口、大服务”的功能,密切了户政部门和群众的交流互动,使群众足不出户就能及时了解户籍政策和户政服务的最新动态,体验户政网络平台带来的便捷。

推出户政业务自助终端服务。市公安局户政部门为满足群众在身份证办理中的个性需求,减少群众办事等待时间,相继推出了可视化二代身份证自助办理系统和一站式户政业务自助终端机。

记者在郑县公安局户政大厅看到,群众通过先进的二代身份证人像采集系统,可“私人定制”二代身份证照片。办理户籍证明打印、简略户口簿等业务时,群众无需在窗口排队等待就可利用终端机自助办理。

### 以信息应用为手段,提升服务效能

2016年5月19日,我市公安机关“互联网+”户政业务新平台正式上线运行。新平台综合应用互联网、电子签章、电子档案、网上审批等多种信息技术手段,对公安户政业务审批流程实施了重大变革,更好地实现了“数据多跑路,群众少跑腿”的惠民目标。

自户政业务平台运行以来,我市各级公安机关户政室按照“外网申请,内网受理,审批前置,核验后置,一趟办结”的原则,认真受理出生登记、工作调动迁入,大专院校毕业生迁入,回国(入境)恢复户口,转业、复员、退伍军人入户等29项户政业务网上申请。

依托新平台,我市公安机关户政部门积极开展户政审批业务网上流转工作,极大地提升了工作效率,让群众充分体会到了信息化应用带来的便利,受到社会各界人士的赞誉。

小小的便民窗口凝结了警民间多少鱼水深情,一个个忙碌的日子汇聚了多少赤胆忠诚和无悔青春……这就是鹰城公安出入境和户政民警的品质。

## 1 出入有境 服务无境

出入境,顾名思义就是一国公民经本国政府主管机关批准前往国家或地区的许可,持规定有效的证件和签证,从本国出境进入其他国家或地区,或者返回本国境内。

这个“窗口”就是我市各级公安机关出入境窗口服务部门,主要承担全市500多万人及外国人、港澳同胞、台湾同胞办理出入境证件的服务与管理工作。

值得一提的是,市公安局治安和出入境管理支队出入境管理大队由于成绩突出,被授予“全国公安机关爱民模范集体”荣誉称号,大队长罗苗苗作为代表在北京参加了先进事迹报告会,并受到党和国家领导人的亲切接见。

市领导在接见载誉归来的罗苗苗时,称赞我市各级公安机关出入境窗口部门这个特殊的窗口已成为全市对外展示的窗口、文明规范服务的平台。

### 夯实窗口基础建设,以一流服务创一流业绩

近年来,随着群众生活质量和生活需求的不断提高,出国(境)旅游、求学、经商、考察、劳务等需求进一步加大,我市出国(境)办证量不断攀升,从2013年的5.8万余人次增长到2016年的9万余人次。

我市各级公安机关出入境接待大厅普遍都内设受理区、咨询区、等候区和照相服务区,配备电子智能排队叫号机、触摸屏办证指南查询机等服务设施,启用预受理照相系统后,群众只需出示身份证,系统就可以根据人员信息自动生成申请表格,真正实现即时拍、免填表、自动指引等功能,受理用时比之前缩短一半。

各个大厅免费提供照相、复印、Wi-Fi无线上网及茶水供应等服务,免费提供各类出国(境)办证指南。还正式开通了出入境互联网官方网站和“平顶山出入境”微信公众号,及时更新发布相关出入境法律政策以及便民服务措施,使群众第一时间了解鹰城出国(境)信息动态。

为了方便群众就近办理出入境证件,市公安局投入130余万元在市区高新派出所、北渡派出所新增两处出入境受理点。两个新增出入境受理点启用后,对办证人群进行了有效分流,确保群众能够在最短的时间内办完手续,如期出行。

### 积极拓展“互联网+”服务,架起警民连心桥

“互联网+”便民服务平台运行是对公安行政审批制度的改革,是一场深刻的警务模式变革。此项工作的推广应用效果直接影响我市公安出入境部门的网上形象,关系到广大人民群众对公安出入境服务工作的评价。

我市各级公安机关出入境部门在官方微信、官方网站上发布平台开通运行消息,并制作宣传彩页、海报,张贴、摆放在办证大厅供群众取阅了解。同时,广泛宣传服务平台出入境预约办证和查询服务功能,设立专门的预约服务窗口,推进自助办证基础设施建设,确保出入境服务工作高效畅通。

“互联网+”服务平台涉及出入境上线服务共15项,其中办证指南类服务11项、预约类服务3项、进度查询服务1项。服务平台自2016年初开通后,我市出入境部门提供网上预约办证2100余人次,查询办证进度1.2万余人次,帮助群众更加快捷、便利地办证。

### 深入企业大走访,助力我市经济发展

我市各级公安机关出入境管理部门始终坚持管理与服务并重,在维护良好的出入境管理秩序的同时,不断创新思路,推出各项便利措施,为群众和在平境外人员提供优质高效的服务,畅通我市对外经济发展渠道。

市公安局治安和出入境管理支队出入境管理大队多次深入舞钢市舞阳钢铁有限责任公司、河南平高东芝高压开关有限公司、平顶山姚孟第二发电有限公司等外国人接待量大、常驻外方管理人员多的企业,了解外国人管理工作情况,主动及时提醒境外人员在证件到期前到公安出入境管理部门申请办理新证件。对于签证有效期临近需要延期的,为其加快办理,缩短办证时限。

该大队还建立了重点涉外企业对外发展联系制度,进一步细化和完善了服务经济发展举措,真心实意支持企业发展,做企业对外发展的坚强后盾,让重点企业真正体会到公安机关服务经济、保驾护航的积极作用。

### 创新便民利民新举措,推动为民服务落到实处

我市各级公安机关出入境管理部门通过开辟绿色通道,实行延时服务、委托申请服务、错时服务、提供逾期不领取证

件提醒服务和一次性告知制、群众满意度当场评价制等一系列服务措施,达到了缩短办证时限、增添服务项目、完善服务细节、延长服务时间、拓展服务空间的效果。

尤其是2016年5月1日开展省内居民跨户籍地办理出入境证件工作后,全市出入境部门受理异地办证共1200人次,其中省内跨市区办理证件360人次,市内跨县区办理840人次,初步实现了“群众跑腿”向“信息跑路”“被动服务”向“主动服务”的转变,是市公安局进一步提高办证效率的惠民新举措,群众纷纷称赞这项便民措施为他们节省了大量时间和来回费用。

罗苗苗说,为了让群众少跑路、快办事,我市公安出入境部门围绕窗口服务等方面逐条逐项细化服务措施。

一是推行错时、预约办理等服务。窗口工作人员每天提前10分钟上岗,配备必备的便民设施,备妥相关工作用品,方便群众提前填表、照相,减少等候办证时间,并在最后一批群众办理手续完毕后才下班。

二是实行首接负责制。首位接待民警要热情接待,认真办理,属职责范围内的事要及时办理,不属于自己管辖或职责内的事,及时移交有关部门和人员办理。

三是实行一次性告知制度。材料齐全、符合申请条件的,当场受理、及时办理;对材料不全的,一次性告知需补齐的所有材料,绝不允许超范围让群众提供材料,坚决不让群众跑冤枉路、受冤枉气。

四是实行群众满意度当场评价制度。在全市出入境窗口安装电子评价器并实行月通报制度,现场接受群众的评价监督。

五是开辟绿色通道,实行急事急办或优先办理制度。对于出国探望危重病人、出国留学开学日期临近等符合加急办证条件的,争取做到当天受理、当天办证。

六是推行政务公开。在大厅电子显示屏上公开出入境工作职责、执法依据、办事程序、工作流程、所需材料、法定时限、收费标准、查询和监督电话等相关内容,自觉接受群众监督,加强服务理念教育。

通过一系列卓有成效的措施,我市各级公安机关出入境服务窗口受到了社会各界和广大群众的高度评价。