

流程做“减法” 服务做“加法”

——香河公安全力提升户籍窗口服务效能

张媞青

今年以来,香河县公安局以深化政务服务改革为抓手,聚焦群众和企业办证的堵点、难点,出台一系列便民利企举措,持续推动户籍办理流程再造、数字赋能与作风转变,窗口服务效能显著提升,群众获得感、满意度不断增强。

1 办证流程持续简化 窗口服务更加贴心

香河县公安局依托人口管理服务便民工程,全面推进业务流程简化。针对户籍业务办理中群众反映的材料多、环节多问题,该局政务服务大队梳理编制“一窗通办”标准化清单,将同类型业务归并整合,办事环节平均压减30%以上。

“以前迁个户口要跑好几个窗口,现在一个窗口十分钟就办妥了。”4月中旬,在县便民服务公安综合窗口,刚办完夫妻投靠落

户的王女士对“一窗通办”效率赞不绝口。香河县公安局通过整合窗口资源、优化内部流转,群众由“多头跑”变为“一站结”,办事体验明显改善。

在流程持续优化的基础上,香河县公安局积极打通跨区域服务壁垒。目前,新生儿出生登记、人口信息副项变更、户籍类证明开具等17项高频业务已完成全省通办准备工作,即将全面开通。政务服务大队提前下发规范,指

导各派出所学习掌握,确保惠民新政第一时间落地见效。

同时,依托各户政窗口叫号机设备,香河县公安局推出“智慧联办提醒服务”,群众在取号办理身份证、居住证时,系统后台自动比对数据,若检测到驾驶证、行驶证临近换证期限,窗口人员会即时提醒。今年以来,该局已累计提供提醒服务235次,推动窗口服务从“被动受理”向“主动服务”转变。



图为4月24日,在香河县便民服务中心公安综合窗口,工作人员正在为群众办理身份证换发业务。

2 数字赋能持续强化 智慧服务加快普及

香河县公安局牵头整合资源,推动政务服务事项进驻“公安综合窗口”。在线服务方面,该局推行“掌上办”“指尖办”,依托“廊坊E警务”小程序,对网上可办的户籍业务第一时间受理、在线审批,有效减少群众重复提交材料。

“没想到人在外地,孩子户口这么快就办好了。真是太方便了!”今年3月,身在石家庄待产的张女士来电咨询新生儿落户事宜。窗口人员告知其可通过“高效办成一件事”渠道,在医院直接申请户口登记,数据线上流转、审批一站办结,户口本还能邮寄到家。就这样,张女士足不出户,在孩子出生后第一时间便通过线上平台完成了落户手续。

今年以来,香河县公安局线上办理新生儿出生登记160笔,周末预约业务148笔,受理咨询与反馈772笔,实现服务“不打烊”。同时,该局加大“高效办成一件事”改革力度,整合内外部数据资源,实现身份证、户口本等高频证明材料在线核验,从源头避免群众多头跑、重复交。

3 服务阵地持续完善 便民触角不断延伸

在优化硬件的同时,香河县公安局注重提升软实力。该局政务服务大队要求各窗口严格落实一次性告知、首接负责及容缺办理机制,确保群众“最多跑一次”。各户籍窗口推广《窗口业务扫码通》,群众扫码即可获知业务条件、材料、流程及时限,办事透明度与便捷度

持续提升。

“以前办业务总怕漏带材料白跑一趟,现在扫码一看就明白,省心多了!”日前,在政务大厅办理户籍迁移的李先生通过《窗口业务扫码通》提前备齐材料,十分钟便办结了业务,对便捷服务连连称赞。

为优化营商环境,该局在政务

服务大厅公安专区设置涉企服务窗口,提供多警种业务咨询及上门办服务。同时,推进派出所涉企窗口建设,推动高频涉企业务权限下放,让企业享受“家门口办事”便利。目前,该局已制定《涉企服务清单》,建立常态化联系企业机制,为企业发展保驾护航。

4 服务作风持续转变 队伍素质稳步提升

窗口服务好不好,群众说了算。今年初,香河县公安局政务服务大队建立服务评价与亮晒机制,定期梳理各窗口服务效能、规范办理、群众反馈等情况,引导民警辅警对标先进、互学互促。

为提升窗口民警辅警服务态度 and 业务能力,该局政务服务大队

不断开展岗位练兵活动,重点加强对复杂咨询和化解矛盾纠纷能力,杜绝因业务不熟导致的服务态度问题。

“政策讲得透、系统教得实,回去就能用上!”4月3日,政务服务大队组织全局9个派出所户籍民警开展专题培训,围绕人口便民工程政

策规定、系统操作规范及高频难点问题,通过政策解读、实操演示、案例剖析等方式逐一讲解,确保参训人员“政策清、业务熟、流程明”。

此外,该局还按月评选“服务之星”,并将在年底表彰“便民服务先进个人”,营造了比学赶超、风清气正的良好氛围。



日前,在承德市警察协会组织下,承德博骏双语学校150名少警学员走进承德市公安局,参加“进警营、学法治、强素养”主题实践活动。活动现场,学员们依次参观“情指行”一体化实战中心、禁毒教育展区、巡警特警支队警务无人机大队等场所,学习毒品危害与防毒拒毒知识,了解智慧警务运行模式、公安民警日常保障与训练场景。此外,民警辅警还带领学员们观看无人机表演,让他们近距离接触警用高科技装备,感受公安队伍的责任与担当。

王舰凯 摄

警医联动“安途行动”见成效： 高速交警紧急护送受伤幼童转院

本报讯(王智勇 赵丽慧)4月17日,高速交警六支队邢台大队接到支队护送一患者转运的紧急指令后,立即启动“安途行动”预案,全力护送一名受伤幼童从邢台某医院转院省儿童医院,为其争取到宝贵的救治时间。这是高速交警六支队与省儿童医院联合开展“安途行动”以来,邢台大队民警为守护群众生命健康实施的一次行动。

该幼童不满两周岁,当天在家中不慎从1.5米高的平台坠落,头部受到剧烈撞击,事发后被送往邢台某医院救治。经全面检查,确诊为颅骨凹陷性骨折,且摔伤后持续出现反复抽搐症状,病情十分危急,随时可能引发进一步的身体损伤,需立即转往省儿童医院接受针对性救治。

由于转院需途经京港澳高速邢台至石家庄段,路途较远,且高速路面车流量较大,受伤幼童家属遂向高速交警部门提出紧急护送求助。接到支队

指令后,邢台大队高度重视,迅速启动预案,安排经验丰富的执勤民警驾驶警车快速抵达约定接应地点。与载有患儿的救护车顺利汇合后,民警即刻开启警灯、拉响警笛,驾驶警车在前方开路,引领救护车向石家庄方向全速行驶。行驶过程中,民警通过车载喊话器不间断提醒过往社会车辆避让。

同时,该大队指挥中心实时联动路面执勤警力,密切关注沿线车流变化,提前做好交通疏导,确保护送路线全程无阻碍、无停留。在沿途交警的紧密配合、高效处置下,救护车安全抵达省儿童医院。

据了解,自4月2日高速交警六支队与省儿童医院启动警医联动紧急医疗救援“安途行动”以来,邢台大队不断完善应急救援处置流程,针对危重病人转运、突发紧急救助等各类突发情况,建立快速响应、全程护航、无缝对接的工作模式,全力打通高速公路应急救援绿色通道。