

“最多跑一次”改革 简 报

第 25 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2017 年 6 月 12 日

杭州市公安局以民需为引领 走出“最多跑一次”改革康庄路

今年以来,杭州市公安局按照省公安厅和市委、市政府的部署要求,把“最多跑一次”改革作为“头号工程”来抓,始终坚持民需导向,以人民群众呼声为第一信号、人民群众需要为第一选择、人民群众满意为第一标准,创新理念、机制和手段,以超常规的力度,清单式、项目化、责任制推进改革,取得了阶段性成效,切实增强了

群众的获得感和满意度,得到了省委、市委主要领导的充分肯定。最近,一位来自辽宁的办事群众写信给车俊书记,表扬杭州经济技术开发区分局白杨派出所真心实意、设身处地帮她办理投靠落户的事情,高度赞扬“最多跑一次”改革给老百姓带来的便利和实惠,车俊书记为此专门作出批示:**这就是老百姓的真实获得感。政府只要真心为群众服务,群众就会记在心里。**省委常委、市委书记赵一德也作出批示:**民警的真情服务值得点赞!**新华网、央广网、中国新闻网、钱江晚报、杭州日报、都市快报等多家省市媒体纷纷也对市局的改革成效作了专题报道。

一、“一把手”体验察民需。市局对“最多跑一次”改革高度重视,专门成立领导小组、制定实施方案、强化责任落实,并多次召开会议进行动员部署,省公安厅副厅长、市委常委、公安局长叶寒冰多次对推进“最多跑一次”改革作出指示批示,提出明确要求,强调要坚持法治思维、坚持民需导向、坚持创新精神、坚持科技手段,以最大的决心和最大的力量推进改革。为进一步了解群众的真实感受,最大程度地实现换位思考,市局在全市公安机关开展了“一把手”办事体验活动。**在市局领导层面**,局长率先垂范,亲自到交警支队车管所体验,现场观摩窗口办事过程和服务水平,听取群众的意见建议。市局所有党委委员结合领导下访,都分别到各分(县、市)局联系点窗口单位进行办事体验,通过“现场看”、“具体办”、“跟踪问”等形式,找堵点、破难点,在全局掀起了齐心协力推改革的热潮。**在警种部门层面**,组织相关承担服务职能的警种部

门“一把手”开展交叉体验,用不同的视角,寻求相异体验,产生思想冲击,破除“只缘身在此山中”的偏向,推动本部门服务工作再上一层楼。在分(县、市)局层面,各地“一把手”纷纷开展“最多跑一次”体验周活动,亲临窗口,实地体验办事流程、服务质量、办事效率和已公布“最多跑一次”事项的落实情况,全面掌握审批服务工作中存在的问题,对症下药,加快推进“最多跑一次”改革。

二、刚性要求应民需。针对网友、群众近期对公安机关提出的意见建议,市局迅速响应,在对网友一一作出答复的同时,立即制定了《杭州市公安局关于全力推进“最多跑一次”改革的若干意见》,提出了优化服务“十个一”的刚性要求,并将落实情况与《局规》挂钩,倒逼问题的解决。特别是把网友反映最强烈的问题作为硬任务下达,要求5月底前必须整改到位。

一是用好一个服务电话。要求所有窗口单位对服务电话派专人值守,确保正常工作时间电话能打通,打不通的要问责。承诺24小时对外服务的电话要做到任何时候都能打通、打通有人接。110报警服务台要做好群众报警求助电话的快速处置工作,尽量减少群众拨打110的次数。

二是办事要求要做到“一次能讲清”。要求无论是接电话人员还是窗口服务人员(包括协辅警),对群众咨询有关办事方面的问题都要严格落实“一次性告知”制度,做到“一口清”,防止群众跑多次。

三是服务流程要“一次能看懂”。要求所有窗口单位对所有服务事项进行再梳理,按照图文并茂、通俗易懂的要求,制定新的服务流程(或办事指南),放置在窗口显眼的位置,并同步上

网,确保群众办事有地方查询,并能看得明白。同时,针对当前群众最渴望、最急需解决的问题,制定了十大改革重点攻坚项目,由市局领导领衔,明确责任单位和完成时限,强势强力推进。

三、创新服务解民需。前期,市局从群众关注度高、涉及面的服务事项入手,先后对外公布了 68 项“最多跑一次”事项。为推动这些事项的落实,及时兑现承诺,取信于民,确保群众真正得实惠,市局配套推出了一系列创新举措。一是**努力让群众不用跑。**深入实施“互联网+政务服务”,在全省率先推出以实人认证为核心的“警察叔叔”APP,实现驾驶证补办、在线缴纳罚款、违章扣分、流动人口居住登记等事项“跑零次”。截至目前,“警察叔叔”APP 累计下载总量突破 100 万次,功能项目点击超过 1174 万次,核心功能成功办理 92.1 万次,为办事群众节省 64.2 万小时。大力推进易制毒化学品管理信息化建设,实现易制毒化学品购买和运输审批全程网上办理。出入境部门大胆创新,实现港澳通行证再次办理旅游签注网上双向速递,群众只要坐在家中就可完成签注。二是**努力让群众就近跑。**为服务城市国际化战略,吸引更多的人才到杭州就业,市局下放应届大学毕业生户口迁移审批权限,由拟落地户籍派出所受理,对持有《户口迁移证》的,由落地派出所审核后直接予以办理落户手续;户口未迁往学校仍在原户籍地需开具《户口准迁证》的,由派出所受理审核后,报县级公安机关审批签发《户口准迁证》,不再需市局审批。截止目前,共计为 9113 名普通高校应届毕业生办理了落户。消防支队将除建筑高

度超过 100 米、跨行政区域及消防设计专家评审的建设项目外均下放给城区大队,实现了 90% 以上的项目由所在地大队办理。交警支队进一步下放占用或挖掘城市道路行政许可事项审批权,双基支队下放边境通行证及户口信息查询事项到各分(县、市)局,方便了群众。三是努力让群众只跑一次。交警支队借助互联网交通安全综合服务管理平台,实现群众只需到窗口面签一次,就可在网上办理 21 项交管业务,证照办好后通过快递送达。消防支队通过公众微信号,对所有消防事项提供在线网上预审服务,并推出了免费快递送达服务,群众预审通过后只要跑一次窗口即可。为方便全市 600 万流动人口申报居住证,市局研发了“杭州市居住证服务平台”,开展申报居住证网上预约和网上预审,受到广大群众欢迎。同时,对 68 项已公布的事项,只要群众材料齐全,均可只跑一次。此外,市局率先在全省推出了出入境“支付宝缴费”,群众只要扫一扫就可完成支付。目前,市局正在全面推进服务窗口电子支付工作,力争率先在全省实现无现金窗口全覆盖。

(杭州市公安局供稿)

本刊邮箱:195421667@ qq. com

报:省“最多跑一次”改革专题组办公室,赵一德书记,徐立毅市长,
张仲灿部长,许明秘书长,戴建平常务副市长

发:市直各单位,各区、县(市)“最多跑一次”改革专题组办公室
