

# “最多跑一次”改革 简报

第 29 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2017 年 6 月 19 日

---

## 淳安县公安局实行“就近跑一次” 破解服务群众“最后一公里”难题

今年以来,淳安县公安局积极践行“以人民为中心”的服务理念,根据省、市和上级公安机关简政放权改革要求,在完成“最多跑一次”规定动作的基础上,结合淳安地域广、居住分散、警务半径长的实际,借力科技信息应用,创新就近受理、就近审批、就近领证等“就近跑一次”系列便民措施,有效破解服务群众“最后一公

里”难题,提升群众获得感、满意度。

**一、窗口前移,让群众“少跑一段路”。**针对地域面积大、居住分散、偏远农村交通不便的现实情况,强化主动为民意识,全面梳理办事事项,在确保实现“最多跑一次”的基础上,利用乡镇便民服务窗口增设公安“就近跑一次”办事专窗,创新推广“流动警务室”,让群众在“家门口”就能办事。一是全面梳理实现业务下放。全面梳理办事事项,将部分需要业务大队受理的审批业务,直接下放权限到各窗口单位。目前,已梳理出涉及户籍、交通、治安和消防等“就近跑一次”事项29项,其中23项下放至乡镇警务室,群众“就近”到乡镇警务室、交警中队即可办理。二是设立“就近跑一次”办事专窗。在不增设窗口的前提下,率先在地处偏远、交通不便、群众出行困难的梓桐镇、王阜乡借助乡镇便民服务窗口专门设立公安“就近跑一次”办事窗口,方便群众办事。三是创新推广“流动警务室”。根据季节变化和农村群众生活习惯,窗口工作人员驾驶流动警务车进入偏远山村,以“流动警务室”的形式主动开展政策宣传、业务咨询、送证上门等服务工作,让窗口流动起来,让百姓在“家门口”办事。

**二、事项公开,让群众“少问一句话”。**通过“网上、网下”相结合的方式将梳理出的“就近跑一次”事项全面公开,让群众“少问一句话”。一是通过传统窗口公开。按照图文并茂、通俗易懂的要求,及时制作最新的车驾管业务、户口迁移“就近跑一次”办理事项、所需材料、办事流程等警务公开内容,在各办事大厅上墙公开,并将各项业务办事指南印制成宣传册摆放在办事窗口,让群众

“一次能看懂”。二是通过新媒体公开。在政府信息公开栏目中公布最新的办事指南,并在微信、微博等网络平台上同步推送,让办事群众知晓哪些业务可以就近办,哪些业务可以一次办结,让群众明白办事。三是民警上门公开。力推全警皆“窗口”,在全部门、全警种开展办事事项咨询培训,严格落实“一次性告知”制度,使每位民警、协辅警成为群众的“问询处”,做到“一次能讲明”。

**三、服务升级,让群众“少担一份心”。**一是打造内部专门平台。打造“就近跑一次”办事平台,着力推进实体审批大厅与网上虚拟大厅线上线下融合,采取“业务数据后台互认、审批部门业务协同”的方式,推进行政审批事项在线申报与全流程办理,变“群众奔波”为“信息跑腿”。二是推行错峰延时服务。为了方便群众办事,淳安县公安局各办证窗口坚持在双休日向群众开放一日,让群众能实时办理业务。同时推行“特事特办、急事急办”,针对病患、残疾等特殊群众办理户口和身份证难的问题,坚持特事特办,适时开通预约上门服务。今年以来,已为30余位身体残疾行动不便的群众上门办证,赢得了好口碑。同时,还利用派出所户籍民警住所便利,开通晚间预约服务,为急需办证的群众解决燃眉之急。三是建立回访机制。为了有针对性地提升服务效能,推出户籍业务回访机制,将掌握社情民意摆在突出位置。重点对不符合政策无法办理相关户籍业务的群众开展回访,积极做好沟通解释工作,有效减少因户籍业务导致信访情况的出现。

(淳安县供稿)

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

---