

# “最多跑一次”改革 简报

第 71 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2017 年 9 月 19 日

---

## 聚焦三个指数 实现三个突破

### 杭州市公安局流动人口“最多跑一次”改革跑在前列

今年以来,在市委市政府和省公安厅的坚强领导下,杭州市公安局坚持改革为先、创新为要、实干为基,大力推进流动人口“最多跑一次”改革,特别是围绕科技指数、能力指数、便捷指数“三大指数”,率先突破技术瓶颈、打通数据壁垒、革新勤务机制,“跑”在了改革前列。

**一、聚焦科技指数,推行“互联网+政务服务”。**坚持“用数据说话、用数据决策、用数据管理、用数据创新”的理念,主动对接省公安厅相关职能处室和系统开发公司,争取政策支持和技术支撑,开发建设“杭州市居住证服务平台”。经过5个多月的集中攻坚,6月15日起,杭州市居住证服务平台上线运行。该“服务平台”集流动人口居住登记自主申报、居住证网上预约办理、居住证办理进度查询以及政策法规、办事指南查询等服务于一体,破解了互联网、公安网、政务服务网三网之间“数据跨网跑”的难题,实现了流动人口居住证办理等服务事项实现变群众“线下跑”为数据“网上跑”。相关申请经内外网交互后自动流转到公安网登记办证系统,其中居住证网上预约申请经属地派出所初审后将结果用短信推送给办证本人,确保一次性办理成功;流动人口自主申报居住登记信息后,经工作人员核查后予以登记。同时,不断优化流动人口互联网远程申报机制,为流动人口用工单位、房屋租赁中介和物业服务企业报送流动人口和出租房屋信息提供途径,在“跑零次”中,既保证了流动人口基础信息的及时性和鲜活性,又方便了企业单位和流动人员。今年以来已为1.4万余名流动人口提供居住证网上预约办理服务,为1.2万家用工单位、3299家房屋租赁中介、766家物业服务公司提供信息远程报送服务,累计报送流动人口、出租房屋信息251万余条,有2196名流动人员自主申报居住登记信息。

**二、聚焦能力指数,实施“三个一”工作措施。**一是一体化联动。充分发挥牵头协调职能,收集整理教育、人力社保、房管、民政等7个行政部门4大类31项证明材料样本,印制了《杭州市居住

证服务平台操作指南》《〈浙江省居住证〉网上预约办理流程》《居住证申领一次性告知单》等便民宣传资料统一对外公布,并通过设置网上预约办理流程,以“文字描述”+“图片展示”等方式,引导申请人根据系统提示操作,让办事群众能够看得明白、填写的准确、办理的舒畅。此外,与市电子政务办和人力社保部门建立数据联网查询机制,开发社保信息查询系统,实现在公安网上查询公民个人社保证明,进一步方便群众。**二是一次性告知。**提升服务效果,关键在末端执行。杭州市公安局以群众最关注的问题为切入点,专门印发《居住证办理工作指引》《资料汇编》以及三期《你问我答》,明确了6大类44项实际工作中碰到的难点、重点问题,统一操作口径,强化业务培训,规范操作流程,重点提升流动人口服务窗口工作人员的“一次性能讲清、一次性能办结”能力。同时,专门组建业务工作交流微信群,实时解疑答惑,确保窗口服务人员能够对业务工作理解到位,能够向办事群众说的明白,解释的清楚,办理的顺畅。**三是一站式办结。**根据《省条例》规定,《居住证》经派出所受理、审核,分、县(市)公安局审批后,由县级人民政府公安机关签发。为方便流动人口申领居住证,经省厅同意,下发审批权限,缩短审核时间,明确经上级公安机关授权由派出所受理、审核、审批,实现居住证申领“一站式办结”。

**三、聚焦便捷指数,打造“四办一快”服务体系。**着眼于提升服务质量,内挖潜力,优化服务,实施网上办、就近办、现场办和预约办,对办好证件实施快递送达业务,不断提升群众办事的便捷指数。**一是网上办。**依托互联网,实现流动人口和出租房屋信息登

记报送全部在网上办理。目前,已经在“新杭州人家园”“平安杭州”微信公众号、“警察叔叔”APP和杭州政务网等渠道同步实现居住证办理网上预约和居住登记自主申报服务。二是就近办。不断提升基层便民服务点的覆盖面,在全市科学设置199个居住证受理窗口,落实计算机、高拍仪等办证设备,确保每个窗口有人接待、有人答疑、有人受理,并在互联网公布全市所有流动人口办事窗口咨询电话及联系地址,努力打造“15分钟办事圈”。三是现场办。将流动人口服务管理工作向岗亭和路面延伸,结合公安机关日常盘查、检查,对发现未按照规定办理流动人口居住登记,以及部分群众不会使用网络登记等情况,民警现场指导、帮助和督促其通过手机客户端等网络渠道,完成信息申报。四是预约办。全面推行预约服务,特别是针对流动人口通过网上申领居住证的实际情况,把预约服务植入申领环节,申请人可以根据个人安排,自主选择办证时间,实现精准服务。五是快递服务。率先提供《浙江省居住证》邮政快递服务,方便办事群众。截止目前,已为1.2万余名流动人口提供了居住证快递送达服务。

(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

---