

“最多跑一次”改革 简报

第 86 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2017 年 12 月 日

市公安局聚焦群众需求抓改革 实现满意度和实现率双提升

今年以来,全市公安机关按照市委、市政府和省公安厅的部署要求,围绕群众的意见就是改进的方向,聚焦群众的需求,全力推进以群众“跑得轻松、跑得舒心”,“就近跑一次、最好不用跑”为目标,“最多跑一次”改革取得明显成效。目前,全市公安机关可实现“最多跑一次”的事项达 123 项,占有所有办事事项的 95%,超额

完成市委、市政府提出的 85% 事项实现“最多跑一次”的任务,其中全流程网上办的“零次跑”事项 30 项,占有办事事项的 23%。在全省“最多跑一次”改革第二次专项评估中,市公安局“最多跑一次”实现率从第一次评估的全省末位跃升为全省第一位,达 94.83%;满意率比第一次评估增加 10 个百分点,达 97.77%。10 月 16 日,市政府新闻办召开“最多跑一次”工作新闻发布会,市公安局专门在发布会上介绍了改革成果。

一、明确组织架构,强化改革引领。市局专门成立了由叶寒冰局长任组长、其他局领导为成员的领导小组,并将“最多跑一次”改革列为“头号工程”来抓。叶寒冰局长多次召开专题会议进行研究部署,多次作出指示批示,提出明确要求;相关分管局领导多次召集有关警种部门,研究推进“最多跑一次”改革。叶寒冰局长和其他市局党委委员还结合领导下访,到基层服务窗口开展办事体验活动。为集中力量推进改革,市公安局参照 G20 峰会安保模式,专门组建了“一办八组”,“跑改办”主任由市局党委副书记、常务副局长金捷担任,“八个工作小组”组长由分管局领导担任,并成立强大工作专班进行集中办公。各公安分局、县(市)公安局均成立由“一把手”任组长的领导小组,并成立工作专班,实行集中脱产办公,超常规推进改革。

二、紧盯群众反映问题,明确改革方向(目标)。公安机关业务面广、办件量大,几乎涉及每一个老百姓。针对一些群众反映的重复提交材料、数据不共享、跑多次、服务态度差等问题,市局坚持

民意导向,认真组织各警种进行研究,提出整改意见,并制定了5批问题清单,明确责任单位、责任人和完成时限,要求各地各相关部门限期整改。目前,通过《杭州日报》向社会公开承诺整改问题3批共15项,赢得群众广泛好评。同时,围绕群众反映强烈的问题,专门制定出台《关于全力推进“最多跑一次”改革的若干意见》,推出了“十个一”的刚性措施(用好一个服务电话、办事要求做到“一次能讲清”、服务流程要“一次能看懂”、实现一张网申请、实现一个平台电子支付、实现一次性证照快递送达服务、完善一个民意收集反馈机制、梳理一批重点攻坚项目、开展“一把手办事体验”活动、开展一轮集中宣传活动),确定了十个重点攻坚项目,并下发了4批改革任务清单共36项任务,全力推进改革。

三、围绕改革方向(目标),强力推进改革。市公安局紧紧围绕“四个办”,强势强力推进改革:一是推进“简化办”,让群众跑得轻松。根据市委、市政府“简化办”工作要求,市公安局从打通数据壁垒、优化办事流程入手,全面清理、简化公民个人办事事项,采取强力措施推进“一证通”。目前,共取消了208个证明材料,实现31个事项仅凭身份证即可办理。为精简材料,市公安局加大数据共享力度,7月1日全市公安系统接入社保数据,群众到公安机关办事时,无需再提供纸质参保证明,已帮助群众查询社保证明近10万次。目前,市公安局还在所有服务窗口布建了政务网,做到网上能查询的数据都不再需要群众提供纸质证明材料。二是推进“网上办”,让群众不用跑。通过依托浙江政务服务网、开发“警察

叔叔”APP,大力推进网上办、掌上办,目前已有 121 个服务事项在浙江政务服务网开通网上受理、网上预审或网上办理功能,占有所有办事事项的 93%;实现 30 个服务事项网上全流程办事,占有所有办事事项的 23%,实现群众“跑零次”,为办事群众节省时间 64.2 万小时。特别针对交通违法处理这一群众碰到最多、最关心的问题,从 9 月 10 日开始,市公安局将服务从“警察叔叔”APP 拓展到支付宝、杭州交警微信公众号、浙江政务服务网等三大互联网平台,取得良好效果。截至目前,共网上处理交通违法 52.2 万起。该项目还荣获了今年 9 月在北京举办的第二届全国政务服务论坛“互联网+政务服务创新奖”。

三是推进“就近办”,让群众少跑腿。在已下放应届大学毕业生户口迁移审批权的基础上,今年以来市公安局又将往届大学毕业生户口迁移审批权限下放到派出所,对持有《户口迁移证》的,由落户地派出所直接受理,服务了我市人才引进战略。大力推广交管业务网点服务模式,市区已建成 45 个社区交管服务站、5 个机动车登记服务站、17 个学驾受理考试点、16 个零警力上牌点、26 个银行办理抵押登记点等 109 个线下服务网点,群众在这些网点可直接办理相关车驾管业务,每年办件量达 200 万。加强与省高速交警总队和铁路、机场公安处的协调,从 6 月 1 日起全面实现浙 A 号牌车辆在全国非现场交通违法行为“一窗式”处理,全市交警窗口可处理高速、机场、铁路等异地非现场违法行为,群众无须再跑多个窗口,目前共处理高速违章 7.5 万起、铁路违章 3.1 万起、机场违章 1905 起。市公安局还于 11 月 7 日在

萧山正式启用全省首家机动车号牌现场制作点,使小型汽车上牌当场即可办结。针对一些地方辖区面积大、群众办事需长途奔波的问题,市公安局还在萧山分局党湾派出所开展“一所受理、集成服务”改革试点,将出入境、交管业务放到派出所,实现派出所可同时办理户籍、出入境、交管、流动人口业务,让群众享受“一站式”就近服务。近期,该局还推出了第一批共73项全城通办事项。

四是推进“规范办”,让群众跑得舒心。为了规范窗口服务,市公安局出台了“十个必须”的规定(办事项必须统一、服务指南必须统一、工作手册必须统一、窗口氛围必须统一、材料精简必须统一、便民服务必须统一、双休日开放必须统一、咨询答复必须统一、培训必须统一到位、手机使用必须统一规范),既规范办事项、办事流程,又规范办事标准、办事要求,特别是从细节抓起,对窗口工作人员使用手机作了严格规定,明确工作人员在岗工作期间不准随身携带手机,防止因手机使用影响服务质量。同时,市公安局还先后对所有窗口工作人员开展了三次全市性业务培训。除了规范办事外,该局还从突破现有政策、优化办事流程等方面入手,在省厅10项便民利民新举措的基础上,于10月1日推出了“最多跑一次”改革第一批服务新举措(共8项),特别是出台的取消市内户口整户迁移这一政策。近期,市公安局将推出第二批服务新举措。

四、强化督导运作,保障改革落实。推行“五查”措施,即市局领导带头督导检查、市局“跑改办”专项督查、督导组暗访检查、警

务督察部门线上巡查、电话短信回访调查,及时发现和解决改革中存在的问题和不足。期间,共发布督察通报5期,发现整改问题45个。同时,建立每周例会制度和“三张清单”制度,每周六上午市局党委副书记、常务副局长金捷主持召开例会,回顾当周工作,分析存在问题,部署下周工作;每周制定“请示清单、问题清单、任务清单”,清单化、责任制推进改革,推动了改革重点难点问题的突破。特别是积极向公安部和省厅请示汇报,成功争取外籍人才引进签证新政落户杭州,开创公安部单独批准一个城市实施出入境新证先河,有力服务了我市人才工作国际化战略。

市公安局“最多跑一次”改革成效显著,受到了群众广泛好评,省委书记车俊和省委常委、市委书记赵一德以及市委常委、常务副市长戴建平等领导多次作出批示,人民日报、法制日报(头版头条)、人民公安报、钱江晚报(头版)、杭州日报等中央、省市媒体均对该局改革成效作了专题报道。

(市公安局供稿)

本刊邮箱:195421667@qq.com

报:省“最多跑一次”改革办公室,赵一德书记,徐立毅市长,于跃敏主任,
潘家玮主席,张仲灿部长,许明秘书长,戴建平常务副市长,冯伟副
秘书长,各区、县(市)党政主要领导
发:市直各单位,各区、县(市)“最多跑一次”改革专题组办公室
