

“小窗口”情牵大民生

——聊城公安打造便捷高效户政服务新模式

本报记者 赵艳君

“2023年以来,全市公安户政部门深入践行靠前一步、主动作为的警务理念,坚持以人民为中心,不断深化改革,积极探索便民利企新举措,全力打造最便民、最快捷、最高效、最优质、最温暖的服务,全力保障经济社会高质量发展。”1月3日,聊城市公安局户政管理处副处长王玲告诉记者。

一个个守护群众的暖心故事、一幕幕警民情深的暖心画面在聊城公安户政服务窗口上演,绘就了公安户政服务窗口的美丽“警”色。

365天×24小时 便民服务“不打烊”

2023年12月27日晚10时许,正准备休息的聊城市公安局东昌府分局实有人口管理大队教导员杜长萍接到一个陌生来电。在确认杜长萍的身份后,这位名为王如(化名)的女士直截了当地说明了自己的来意。

王如的身份证即将到期,但她最近需要出远门,白天上班没时间,便在晚上到东昌府分局政务服务中心“24小时自助服务区”办理身份证换领业务。但因操作不规范,照片采集失败,王如尝试了几次也未能采集成功。她在“24小时自助服务区”看到了张贴的户籍民警的联系方式,便拨通了杜长萍的电话。

接到这样的陌生来电,杜长萍并没有太吃惊,而是快速赶到现场,耐心指导王如整理发型和着装,并帮助其现场办理了身份证换领业务。

“为更好地服务群众,我们切实落实365天×24小时值班制度的同时,推出了非工作日轮流值班制度,解决了城区群众‘上班没空办、下班无处办’的难题。不仅如此,我们还在政务服务中心和柳园派出所设立了‘24小时无人警局’,公示服务电话,实行24小时值班制度,随时接受群众咨询。”杜长萍说,“人工+智能”的服务实现了无空缺、无缝隙的全时空服务,增强群众获得感。

王玲介绍,为解决群众办事的难点堵点问题,聊城公安户政部门坚持户籍窗口“不打烊”,服务辖区群众“不缺位”,在业务办理上打破时间限制,在群众服务中打破需求壁垒,拓展网上服务功能,依托“聊城微警务”微信公众号、“爱山东”App等平台实现了5项户籍业务“全程网办”,4类13项户籍业务“不见面”办理,全部高频户籍业务在线预审。

60余名户籍民辅警 走进99个重大项目现场

“还有什么不明白的事项,一次性提出来,我们共同解决。”2023年12月28日,在冠县冠兴实业公司,冠县公安局户籍民警王亚军一边向企业员工讲解相关户籍政策,一边忙着为几名外地员工办理居住证。

2023年以来,冠县公安局户政部门探索实践“点单式”户籍服务新模式,依托12345市民热线、水城走访通等渠道,积极收集群众建议和诉求,依法依规推出便民服务举措,形成“您来点单,我来上菜”的服务新模式,方便了群众户籍办理,群众满意度大幅提升。

2023年11月,冠县公安局开展了“服务重大项目”户籍主题周活动。全县60

余名户籍民辅警走进99个重大项目现场,上门办理业务,解读户籍政策。5天时间,民辅警为企业员工办理流动人口登记11人次,上门发放身份证、居住证16张,现场答复咨询120余人次。

根据企业需要,全市公安户政部门加强与企业联系互动,对高层次人才实行“先落户、后就业”政策,目前,全市141个户籍派出所设置了人才落户绿色通道,并在综合服务大厅醒目位置张贴指引标识和服务提醒,明确了高层次人才服务专员,为各类人才落户聊城提供优质服务。

全市户政系统民辅警深入重大项目施工现场,通过预约办、集中办、延时办的方式,确保各县(市、区)局每月至少上门服务3家劳动密集型企业,为企业外来员工集中办理聊城市居住证,为外来员工在居住地享有子女教育、获得法律援助、申领驾驶证等权利提供支持。

一趟远路都没跑 新生儿成功实现“跨省落户”

“这个业务开通后真是太方便了,不然我回老家办这事,至少需要两天,感谢你们让我省去了跨省奔波之苦。”2023年12月初,聊城市公安局度假区分局政务服务中心户籍民警张天华收到这样一条致谢短信。

2023年11月28日那天,张天华接到辖区群众于远(化名)的求助电话。于远说,他与妻子均为河南籍,长期居住在聊城度假区。如今,他们需要给刚出生的孩子办理出生登记,但两人由于工作原因,无法回到河南老家。无奈之下,于远拨打了度假区公安分局政务服务中心的电话求助。

接到电话后,张天华详细询问了于远的基本情况,之后便将全国“跨省通办”便民服务业务告知对方,并向其详细讲解了新生儿落户“跨省通办”业务所需要的资料和办理流程。一切准备妥当后,张天华顺利为新生儿办理了落户业务。

2023年以来,全市公安户政部门办理“跨省通办”业务4700余件,“全省通办”业务1.4万余件,最大限度满足群众户籍服务需求,让异乡人切身体会到聊城公安户籍“小窗口”带来的便捷和温暖。同时,在东阿县开展试点工作的基础上,全市范围内实现了户口簿跨所打印,有聊城市户籍的群众可以就近选择任一派出所办理补换领户口簿业务,真正实现“数据多跑路,群众少跑腿”。



▲ 群众在度假区公安政务大厅办理户籍业务



▲ 杜长萍指导群众办理身份证换领业务



▲ 冠县公安局户籍民警进企业服务



▲ 冠县公安局户籍民警进企业开展“点单式”服务