



为群众讲解反诈知识。张彬波 摄



为外籍人员办理签证。张彬波 摄



热心服务群众。张彬波 摄

包头市市域社会治理现代化项目“十百千”工程巡礼——

24小时警局“安家落地” 一窗通办“包你满意”

本报记者●王雅妮

纵横交错的街道上,一辆辆出租车穿流而行,车顶上的滚动屏中,一个好消息映入行人眼帘:包头市公安局“24小时警局”投入运行啦,可以办理身份证、交管、出入境业务,警局还特别设置了自助服务区……“除此之外,我们还群发了短信,在各类宣传活动中告知了市民这个消息,作为‘24小时警局’网络服务平台的线下实体化运行机构,包头市公安局‘24小时警局’为市民的业务办理提供了兜底服务,我们加大了宣传力度,希望更多有需要的市民前来办理业务。”包头市公安局“24小时警局”负责人康敏捷在采访中介绍道。

据悉,包头市公安局“24小时警局”于2022年8月8日正式投入使用,在线上平台服务的基础上于包头市公安局实体“安家”,落地建设为实体化便民服务大厅,为市民提供全天候24小时“不打烊”服务,开启了全天候、多类别、快办结的“一窗受理、一网通办、一次办结”服务模式。2023年截至目前,“24小时警局”已办理身份证、出入境等相关业务近6000件。



与社区建立共建联家机制。张彬波 摄

“一窗多能”实现“啥都能办”

“请问需要办理什么业务?”近日,记者走进“24小时警局”便民服务大厅,一位正要出门的民警立即止步,微笑着迎上前来询问,当得知无需帮助引导后才移步离开。记者在大厅看到,大厅设有咨询服务台、人工受理窗口、身份证办理区、综合受理窗口、自助服务区、便民角等功能区,民警辅警为前来办事的群众提供操作指导、问题解答、受理申请等服务。

“大厅的窗口可以进行身份证、交管、出入境等138项业务的办理,推行了‘前台一窗受理、后台并联审批、统一窗口出件’的服务新模式,实现了‘一警多能、一窗多能’。”康敏捷说。

在采访中记者注意到,一位前来办理出入境业务的男士到达大厅后,从填表申请到办结离开仅用时5分钟,整个过程十分快捷。这一点,来办理港澳通行证续签业务的谢女士感同身受,“朋友告诉我,来这里办理业务效率很高,现在果然体验到了。”谢女士笑着告诉记者。

“此次证件办理过程中,我和家人亲身体会到了警务工作贴近民生,贴近民需。‘24小时警局’真的是踏踏实实在做24小时服务,也真正真正落实了‘环节少、审批快、服务优、效率高’这一宗旨。作为普通的包头市民,有这样的队伍在身边,我们深感幸福和自豪。”这是一封来自市民刘桂菊的感谢信,简单的语言表达着诚挚的谢意。

“综合窗口建设是自治区公安厅重点推出的一项便民措施,在解放警力的同时,实现一个窗口上办理多种业务,为群众解决了多跑路的问题。”包头市公安局出入境管理支队副支队长白铁钢告诉记者,“其实最初建设时困难也很多,大厅覆盖公安政务多警种业务,涵盖入境、治安、交管三警种业务事项,我们要解决设备兼容的问题、权限问题、业务问题等等困难,但是我们一步步推进,达到了现在的业务水平。我们不断提升技术,培训民警跨警种业务办理,尽可能地为群众提供更优质的服务。同时,我们依然在探索更便捷有效的方式,寻找服务群众的‘更优解’。”

“一机多能”实现“随时能办”

夜幕降临,“24小时警局”的自助服务区依然不时地有人光顾,挂失身份证、补领身份证、车驾管业务办理……这个全天候的自助业务办理区域时刻准备着提供服务,无论早晚。

“请将您的二代身份证放在屏幕下方的感应区内,请端正姿势、目视前方镜头。”验证身份证、采集人像、选择办理项目……操作简单的自助业务办理给记者留下了深刻的印象。采访过程中,不时有市民走进自助服务区进行业务办理。

“我们将不能在网上办理的事项放到自助服务区办理,这里配备了智能终端、全警通一体机、身份证自助取证机、自助车管所等智慧设备,可以办理交通违法处理、驾驶证换证自助体检、驾驶证自助换领、身份证补换领、身份证取证、出入境签注、出入境记录查询等28项业务,其中,身份证办理实现了百分百24小时自助取证。”康敏捷介绍道。

自助服务区需要身份证验证后方可进入,那么办理身份证挂失该如何进入呢?面对记者的提问,白铁钢给出了答案,“我们在自助服务区门前公布了值班保安的联系电话,晚上下班后前来办理挂失业务的群众可以联系保安开门,或者群众有其他问题,也可以通过保安联系到我们的民警进行解决。面对群众的问题,我们都力求在最短的时间内予以答复,极力满足群众需求。”

自助办、智慧办打破了时间的壁垒,为工作时间不方便前来的群众提供了便利,真正实现了警局的24小时服务。

“一事多解”实现“10个办”

急促的电话铃声响起,一位老人焦急的声音传来,“我和老伴准备带着女儿和外孙去台湾探亲,刚发现我女儿的探亲签注已经过期了,我们都已经

到上海机场了,可是没办法办理值机,这可怎么办?”“大爷,您先别急,我帮您想想办法。”民警带着安抚力量的声音舒缓了老人焦急的心情,“大爷,让您姑娘坐飞机回来办理业务吧,我们这边不下班,一直等着给您加急办理。”当晚八时多,办好续签手续的女士搭乘飞机返回了上海。这件困扰老人的急事在工作人员的“快办”下顺利解决,贴心的服务将群众的损失降到了最低。

“除了急办的业务之外,对于难办的业务,我们也有专门的窗口进行受理,这个窗口的作用非常大。”康敏捷说,“我们设立了‘办不成事’窗口,用来解决业务办理过程中的‘疑难杂症’。如果遇到缺少重要手续办理失败群众又不太理解的情况,我们就耐心进行解释。若是遇到我们这里不涉及的业务,我们也会帮助群众分析具体情况,指出办理部门,给出办理建议。同时,我们通过公布咨询电话,监督举报邮箱和开设网上‘24小时警局’问政专栏等方式,建立健全投诉、整改、反馈闭环管理机制,对群众进行意见征集,作为工作进一步提升的‘风向标’。”

“‘办不成事窗口’分流了有疑惑或是无法简单办理的业务,既能够提高其他窗口业务办理效率,又能够集中收集一些群众的意见建议,对于窗口服务工作有非常强的促进作用。”提及“办不成事”窗口的作用,在基层窗口工作多年的白铁钢感慨道。

据介绍,“24小时警局”有“10个办”,分别为网上办、掌上办、马上办、就近办、免证办、一证通办、异地互办、全国通办、一窗通办、帮办代办,不仅如此,“24小时警局”积极完善丰富“绿色通道”“预约服务”“上门服务”“早晚弹性办”“午间不间断”等便民服务举措,努力做到“一窗受理”零否决、“开门纳谏”零盲区、“投诉受理”零障碍、“温馨服务”零距离。“24小时警局”在业务类别和服务方式不断创新的过程中,脚踏实地地践行着“包你满意”的初心和目标。