



开栏语

伟大时代呼唤伟大精神,崇高事业需要榜样引领。为大力弘扬全区政法系统先进典型的忠诚本色、担当魄力、为民情怀和奉献精神,展现我区政法队伍维护政治安全、社会安定、人民安宁的责任担当和精神风貌,激励和引领广大政法干警忠诚履职、为民服务、担当作为,即日起,本报开设“致敬新时代政法铁军”专栏,唱响新时代政法战线英雄赞歌,掀起学习先进典型、崇尚先进典型、争当先进典型的舆论氛围,为谱写中国式现代化内蒙古新篇章贡献政法力量。



这里没有惊心动魄的抓捕现场,却每日上演着另一种形式的为民情怀。作为深化“放管服”改革的先锋,这个成立于2008年的政务服务窗口,以人民为中心,以企业和群众的需求为出发点,以企业和群众满意为落脚点,用多年如一日的坚守,将“人民满意”四个大字镌刻在群众每一张笑脸中。

聚焦办好两件大事

打造全区政务服务品牌

作为全区首个公安机关专职负责“放管服”改革的内设机构,呼和浩特市公安局行政事项审批中心(以下简称行审中心)聚焦办好两件大事,全力打造内蒙古公安政务服务品牌。围绕“三集中三到位”的原则,逐步构建起1个中心、4大警种、60个通办窗口、N个延伸网点的“1+4+60+N”政务服务新体系,使组织架构更科学、业务流程更优化、审管职责更明晰。

2024年初,行审中心率先将呼和浩特市本级政务服务大厅20个公安“专窗”整合为12个“综窗”,对治安、交管、出入境、网安4个警种162个公安政务服务事项进行集中统一办理,简化办事手续、优化审批流程、改进工作方法,并建立工单反馈、满意度回访等机制,实现了“一窗受理、并联审批、集成服务、限时办结”。

在此基础上,行审中心不断延伸服务触角,将“综窗”服务延伸至基层一线,打造56个“一站式派出所”,启用109台政务服务一体机,实现户政、交管、治安等100余项高频政务服务“一站式办理”。推动居民身份证首次申领、新生儿异地入户等多项高频业务实现“跨省通办”“全区通办”,推动户籍业务全市通办系统升级改造,实现5大类39项户籍业务全市通办,为打造“15分钟便民服务圈”奠定了坚实基础。

2024年4月30日,胥女士匆匆来到呼和浩特市政务服务大厅公安“一窗通办”窗口,她手持早已停止使用的第一代居民身份证,申请办理二代居民身份证。胥女士的户籍地在黑龙江省,跨省异地首次申领二代居民身份证,情况较为特殊。民警了解到,胥女士父母早年去世,她一直未回户籍地黑龙江省更换新的居民身份证,这几天急需办事,才发现身份证已无法使用,但回户籍地路途遥远且耗时费力,便来到行审中心寻求帮助。最终,民警通过人口系统“跨省通办”平台,成功为其办理了异地二代居民身份证首次申领业务。

目前,行审中心已将196项行政审批权限下放至旗县区公安机关,向社会公布272项公安政务服务事项办事指南,确保群众“进一扇门、办所有事”。

将人民满意落到最实处

记呼和浩特市公安局行政事项审批中心

本报记者●李楠



开展延时服务。



办理身份证业务。

做优做细窗口服务

推动“放管服”改革走深走实

为进一步深化“放管服”改革,做优做细窗口服务,行审中心结合“红旗窗口”“示范窗口”创建及“服务标兵”评比活动,制定了《呼和浩特市公安局窗口服务规范》,让为民服务有规可依、有据可循。

通过集中培训与跟班实操相结合、面授理论与在线交流相结合等方式,常态化、全覆盖开展公安政务服务培训,打造了一支熟悉业务流程、办事规范高效的公安政务服务队伍,业务办理满意度达99%以上,人民群众的幸福感和满意度持续提升。

以科技赋能服务,行审中心推行了“网

上办”“指尖办”“云服务”,在全区率先建成“互联网+政务服务”平台,在青城警务通APP、微信公众号、支付宝小程序开通快捷办事渠道,公安政务服务除涉密等特殊事项外实现了100%网上办、掌上办,网办业务量占比达40%。

一组数据见证着行审中心向科技要警力、创新便民服务的成果:2023年,仅市本级政务大厅累计受理各项业务就达8.7万余件,网办业务达18余万件,在极大方便群众办事的同时,有效缓解了公安窗口的工作压力,实现了方便群众办事与节约警力资源共赢的目标。

全面优化营商环境

打通便民利企“最后一公里”

营商环境好,则市场信心稳,企业干劲足。行审中心立足本职岗位,加强部门协作,与呼市审批局及医院、卫生、邮政等部门有效对接、密切配合、资源共享,通过精准、高效、优质的服务,不断优化首府营商环境,服务经济社会高质量发展。

自2024年4月1日起,行审中心在全区率先开通《无犯罪记录证明》“零要件、全流程”网上办理渠道,这也是其推出的又一项便民利企特色服务。截至目前,已累计办理业务5.3万余件,受到企业和群众的广泛好评。

公安窗口还设置了帮办代办员,全程为企业和群众提供咨询、指导、协调、代办、帮办服务;开通身份证“绿色通

道”,为中、高考考生解决“急难愁盼”问题;设置老年人优先服务窗口,为行动不便的老年人提供“一对一”服务;“延时办理”“周六日不打烊”,为企业和群众带来全新的办事体验……行审中心推出的一系列“硬核”举措,彻底打通了便民利企“最后一公里”。

近5年来,行审中心接待群众量、业务办结量、线上受理量均居全区首位。荣获呼和浩特市“青年文明号”、内蒙古自治区“工人先锋号”“青年文明号”“三八红旗集体”“推进政务服务先进集体”、第七届自治区“人民满意的公务员集体”……这个塞外青城的政务服务标杆,正用有温度的创新实践,书写着新时代“枫桥经验”的崭新篇章。