

# “云办”彩霞飘飘 “窗办”清风徐徐

## ——我省公安政务服务实现“好办、易办、快办、近办”目标

本报记者 王聪

### 整合资源 “小卖部”变身网上服务“大超市”

5月14日,记者走进沈阳市公安局和平分局网办中心,这里原木色的装修风格温馨而宁静,5名“网办中心”民警正在电脑前处理着群众提交的网办件。和平公安分局行政审批管理科科长兼网办中心主任安慧告诉记者,“网办中心”每天办理的业务在200到300件,都是群众通过“辽宁公安”APP提交的,其中办理无犯罪记录证明、居住证和户口业务的比较多。每个网办件都会在12小时内开始办理,业务办理完成,“网办中心”还会免费将相关材料邮寄给办事群众,真正实现了办理业务“一次也不用跑”。

“像这样的‘网办中心’,全省目前已建成124个,实现了县区全覆盖。”省公安厅行政审批处副处长李贵强介绍道。“网办中心”集中了审批人员、审批权限、网络资源,专门负责网办业务,将原来分散的网上审批“小卖部”整合成业务全面、专人负责、统一高效的网上服务“大超市”。“网办中心”实行“日响应、周评价、按时清”工作机制,为群众提供“云端”办理“一对一”服务,并持续强化“网办中心”民警和窗口服务民警的轮岗轮训,提升民警的业务能力和职业素养,真正做到延时错时审批、及时高效办理,大幅提升了服务群众的质量和效果。

### 便企惠民 130项公安政务服务网上就能办

动动手指就能办成事,越来越多的群众开始使用“辽宁公安”APP办理业务。据了解,“辽宁公安”APP目前已上线可网办的全部130项公安政务服务事项,用户数达4600万人,2023年以来为企业群众提供查询、咨询、预约、申办等729.32万件次,在社会上获得了良好的反响。

省公安厅行政审批处处长杨磊向记者介绍,“辽宁公安”APP利用大数据、人脸识别、数字签名和电子印章等科技手

线上,使用“辽宁公安”APP,动动手指即可查询办理130项公安政务服务事项;线下,走进公安派出所,115项业务可就地“一窗通办”。如今的辽宁,企业和群众办理公安业务越来越方便,越来越快捷,群众办事满意率达到99.94%。这是辽宁公安推动实现“办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化”目标交出的阶段性答卷。

近年来,辽宁公安机关聚焦企业和群众办事方便,加强整体设计,推动模式创新,注重改革引领和数字赋能双轮驱动,构建起了以优质高效的公安政务服务为主体,以线上线下办理为两翼,以掌上办、自助办、窗口办为支撑的“一体两翼三支撑”的政务服务新格局。



群众在皇城派出所综合服务窗口办理业务

段,相继开通公安电子身份凭证申领、“无犯罪记录证明”电子版网上申领、临时身份证明自动出具和犬证电子版等系列便民举措,群众可以通过扫一扫、点一点和线上签名完成办件申请,切实让群众体验到了数字政府建设效能,真正做到了变“群众跑腿”为“信息跑路”,变“群众来回跑”为“部门协同办”。

以“无犯罪记录证明”电子版为例,自2023年6月上线运行以来,通过“辽宁公安”APP已为群众出具证明45.85万份,为企业群众节约时间成本22.9万小时,真正为企业群众提供了便利的办事新渠道。

### 高效便捷 115项业务可在派出所“一窗通办”

“我的驾驶证到期了,来这里办理换证业务。以前办理驾驶证都得去交警大队,现在在家门口的派出所就能办,真是太方便了。”在沈阳市公安局沈河分局皇城派出所,刘先生拿着刚刚办完的驾驶证高兴地对记者说道。据了解,皇城派出所是沈阳公安开设“一窗通办”模式的试点,目前沈阳全市219个派出所已全部完成了“一窗通办”综合服务窗口建设。

“‘一窗通办’将与群众生活息息相关的

户籍、身份证、居住证、交警车驾管、养犬证、无犯罪记录证明、外国人住宿登记等68项业务归集到窗口直接办理,另有47项业务纳入综合窗口指导群众网上办理。”省公安厅行政审批处指导监督科科长董硕表示,通过实行“综合服务窗口”模式,改变了以往群众到公安机关办理不同业务需要找多个警种、跑多个地方的情况,帮助群众节约了成本。

通过推行“一窗通办”改革,目前,全省公安机关1665个窗口实现了审批通办,其中派出所通办业务增至115项、区县大厅增至126项、市级大厅增至132项,在派出所办理车驾管等新增高频业务18万件,实现了“好办、易办、快办、近办”的目标。

### 贴心服务 打造“会客厅式”公安窗口

听着悠扬的背景音乐,在服务台喝点茶水、咖啡,还可以翻翻自己喜欢的图书、看看电视……这是在茶吧享受悠闲生活吗?不,这里是辽宁公安打造的全国首家“会客厅式”公安政务服务窗口。

走进沈阳市公安局和平分局北市场派出所服务大厅,仿佛走进了一个温暖的会客厅。这里打破了公安机关在群众心中“蓝白冷”的固有印象,装修风格以暖色调为基调,让群众一进入大厅就有暖心的感觉。

会客厅的面积大约有130平方米,设立了群众等待休息区、业务接待区、工作办理区等3个区域。将原有窗口柜台和玻璃隔断拆除,用圆桌、沙发替换,用亲人朋友式的沟通取代传统柜台分隔式的接待。群众在办理业务时,先由接待民辅警在接待区面对面了解群众需求,对相关材料进行初步审验,并指导群众填写相关材料。然后由民辅警通过智能传送机器人将相关材料传送到工作办理区,由专勤民辅警对业务事项进行办理。办理完成后,再由机器人将相关回执、身份证、户口簿等送回群众手中。这期间,办事群众可以喝着茶水看着电视打发等待的时间,给群众营造了“暖心、顺心、放心”的办理体验。会客厅自2023年6月建成以来,已接待群众1.7万人次,办理公安政务服务1.02万件。

用辛勤劳动  
唱响我们的时代主旋律



在希望的田野上

中宣部宣教局 中国文明网