

走进政务服务中心三楼公安专区,大厅内环境干净整洁,科学设置了“咨询导办区”“自助服务区”“综合受理区”“后台审批区”“办不成事”反映窗口等功能区域,服务窗口内正在受理业务的工作人员着装规范、言行文明,为前来办事的群众耐心给予讲解。前来办理业务的群众,咨询、填资料、采集指纹等一系列环节都在工作人员的指导下有条不紊地进行……

窗口虽小,责任重大。公安窗口是公安机关沟通、服务群众的桥梁和纽带。近年来,随着公安“放管服”改革的持续深入,我市公安局连续出台多项便民措施,尤其是行审科窗口和出入境管理窗口,着力聚焦群众关注的焦点、热点,把群众满意度作为衡量工作质效的标准,出实招硬招,解决人民群众“急难愁盼”问题,打造有温度的窗口服务,提升服务品质和群众满意度。



党员重温入党誓词

擦亮便民“小窗口” 彰显为民“大情怀”

——市公安局扎实推进为民办实事工作纪实

刘家传 吴海棠

为民办实事“走实”又“走心”

“谢谢你们,我儿媳的迁户口问题终于解决了!”今年2月份,家住来安县的袁先生手捧写有“热情服务心系群众”的锦旗,专程送到市公安局行审科窗口的民警手中。

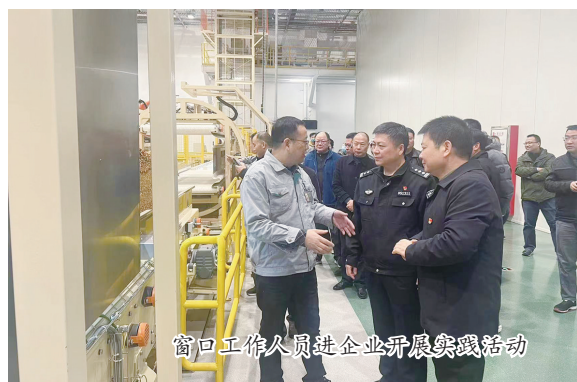
据悉,袁先生的儿子是一位现役军人,户口早已从家中迁出,现在外地服役。今年2月初,袁先生的儿子来到公安局行审科窗口的“办不成事”反映窗口咨询,想把自己妻子的户口迁移到自己父母的户口上,但由于户口迁移“三投靠”政策,他的妻子并不符合相关迁移条件,“办不成事”反映窗口的负责人刘警官得知此事后第一时间和领导汇报商讨,并积极向上级部门反馈情况,上级部门了解情况后,考虑到户籍管理应由当地政府部门作出相应指导,建议市公安局联系来安县人民政府,共同商议解决方案,最终在一周后,袁先生儿媳户口顺利迁移,为此袁先生专程送来锦旗表示感谢。



为企业专窗服务企业获赠锦旗

映窗口,安排专人值守,同时在滁州市公安局门户网站设置“办不成事”反映窗口暨企服务“一点通”模块,安排专人负责每天查看受理网上办件,畅通反映渠道。助企服务“一站式”,依托全市53个企服务专窗针对企业办件需要,为其提供上门办、预约办、专场办等定制化服务,提供绿色通道服务。截至目前,专窗办件量15672件,绿色通道总计服务次数676次。容缺受理“一次办”,结合实际,明确了27项容缺受理服务事项,目前全市容缺受理共办理1026件。

业务办理有速度。持续推进“互联网+政务服务”,对照每月考核标准,随时开展清单动态调整工作,对140余项政务服务事项的申请条件、办理时限、办理地点、办理深度等要素及时调整并对外公开,实现部分业务全程线上办理。优化办事流程,通过开展技能培训、竞赛活动等提升工作人员专业技能,提高办事效率,节省办事人员时间。



窗口工作人员进企业开展实践活动

今年以来,市公安局行审科在市局党委的正确领导下,忠实践行以人民为中心的发展理念和“人民公安为人民”的初心使命,多举措提升整体警务服务效能,努力为企业和群众提供文明、规范、高效、便利的公安政务服务,用一桩桩实事、一件件小事将温暖送进群众心坎里。

服务范围有广度。按照城区规划,已经在全市54个点布置了116个自助设备,方便群众就近办理相关业务。多次与市数据资源局对接,得到大力支持,第一时间划分了公安专区,将原有的10个窗口增加至27个窗口,优化服务大厅布局设置,科学设置功能区域;积极与省厅治安总队协调,增设了身份证办理点和投资点。公安专区实现户政、交警、出入境、治安网安等多警种事项进驻,较之前增加了高频事项50余项,日办件量约增加400到500件,真正实现“进一个门”办好所有事。



深入基层走访

便民助企有力度。完善为民为企业“办不成事”反映和解决机制,在行政服务大厅公安窗口、交警、出入境及部分派出所窗口设立为民为企业“办不成事”反

证件,需加急办理护照。了解情况后,支队迅速响应,一方面主动联系市商务局和相关企业,指导申请材料的准备工作;一方面启动“绿色通道”,安排工作人员为13名申请人加急办证。同时,支队将情况向省厅出入境管理局报告,在省厅的大力支持下,13名申请人于次日拿到护照。

随着我省“联动全球 万企出海”方案的实施,本地企业纷纷组团赴海外抢订单、拓市场、扩出口。出入境管理部门积极顺应形势,立足本职,拓展便民利企服务措施,助力企业“出海行动”。此外,为保障企业顺利出行,出入境管理支队还在接待大厅设立“企服务专窗”,为紧急出国商务人士提供“专窗受理”和“绿色通道”服务。

而这只是出入境管理支队立足本职助力企业发展的缩影。

今年以来,滁州出入境管理支队紧紧围绕安徽省公安系统服务企业助力经济高质量发展30条措施和我市引才引智工作要求,聚焦企业和群众需求,多形式、多角度、多渠道推动出入境管理服务提质增效,服务本地企业,助力地方经济发展。

主动作为,建立助企绿色通道。聚焦企业需求,竭尽所能为企业提供有力保障,大力推出预约办、容缺办、优先办、专窗办等举措。审批时限“再压缩”。省内企业外派出境商务人员办理普通护照、往来港澳通行证及签证、往来台湾通行证及签注,受理后3日内完成审核审批和证件制作;出入境部门今年已累计服务企业外派商务人员加急办件236件次。并联审批“一窗办”,今年4月支队在政务中心出入境受理点设立专窗,与科技局并联审批,为外国人来滁就业办理工作许可和工作类居留许可,截至目前,专窗累计受理“并联审批”19件。



警企座谈会

靠前服务,深入企业实地走访。组织对29家“绿名单”企业和168家涉外单位开展实地走访,熟悉企业生产经营状况,了解外派人员及在滁就业外籍人员工作情况,收集涉企意见建议,持续开展移民出入境政策、公安助企项目、引才引智措施、海外领事保护和风险防范宣传。市级出入境窗口设置“优先办”专窗,对持有市级以上人社部门核发的“人才卡”人员和持M、F、R字等签证的外国人,在申请办理出入境业务时提供优先办理、“一对一”办理等高效服务,今年以来累计为各类人才和外国人优先办件28件次。

警企互动,多渠道解决涉企问题。召开警企座谈会,主动了解服务需求,建立沟通联系机制。安排“警务联络员”分别与“绿名单”企业建立联络员,开展“一对一”“一对多”线上联系,主动了解服务需求,“点对点”保持日常沟通,中管、外管民警实时在线为企业答疑解惑。指导企业制定安全防范预案,加强外派员工安全教育。

在服务企业发展的同时,出入境管理支队聚焦群众满意,在“为民办实事”上下足功夫,不断优化服务能力、提升办事效率,群众满意度进一步提升。

2月9日,滁州青年志愿者协会救援队三名队员拟

前往土耳其参与救援活动,急需加急办理出入境证件,滁州出入境管理支队立即开通加急办证“绿色通道”,并征得省厅制证部门的大力支持做到受理、审批、制证无缝衔接,确保救援人员当天拿到出入境证件,为其及时赶赴灾区争取宝贵时间。在整个救援期间,出入境管理支队共为3批9人加急办理护照9本。3月15日,滁州青年志愿者协会队长一行来到出入境管理支队,对我市出入境管理支队优质高效服务表达由衷感谢并送上“特事特办 为民解忧 绿色通道 服务高效”锦旗以示感谢。



出入境窗口服务

今年3月16日,滁州职业技术学院63名学生在成教院负责人的带领下,来到市公安局出入境大厅办理赴马来西亚思特雅大学开展教学活动的出入境证件,这是该校学生首次赴马来西亚学习。据悉,滁州职业技术学院与马来西亚思特雅大学合作举办动漫制作技术专科教育中外合作办学,是适应国家“一带一路”建设需要,经安徽省教育厅批准,采取“走出去、引进来”开放式的教学模式开展教学活动的重要项目。



集中办理外国人居留证件

办证前,支队民警电话详细讲解办证要求,提供专属咨询服务,办证时民警向学生们普及了涉外法律知识,进行反诈宣传,发放海外领事保护宣传册、手册百余份。对部分因故当日未来办理证件的学生,支队安排民警预约至3月18日星期六加班办理证件,方便、快捷的服务受到校方及学生们的高度认可。

群众的满意,是最大的肯定。今年以来,出入境管理支队全力推行“一站式服务”,对符合申请办证条件的,当场受理、一次性办结;对申请材料不全或需更正的实行“容缺受理”模式,力求当天受理材料梳理归类,当天办理完毕;遇有高峰期或下班时尚未办结的申请,提供延时服务予以办结,受到群众的一致好评。

爱民、为民是人民警察的郑重承诺,也是人民警察永远不变的底色,小小的办事窗口,暖心的故事每天都在上演。滁州公安以润物无声的细致、贴心的服务赢得了群众的认可,下一步,公安窗口将继续牢固树立“以人民为中心”的服务理念,积极作为、主动思考,解决群众“急难愁盼”,不断提升窗口服务力度与温度。

打造有“温度”的出入境服务

2022年12月11日,市商务局致函出入境管理支队,表示我市18家企业50余人计划于2022年12月20日包机组团赴日本、韩国开展经贸对接,其中13人无出入境