

大庆市公安机关出台推进群众“办事不求人”工作40项便民服务措施

为深入贯彻落实全省深化机关作风整顿优化营商环境工作会议精神,进一步营造良好、高效、群众满意的服务环境,大庆市公安局牢固树立“作风即形象,环境即发展”理念,聚焦强化服务意识、增强服务能力、提高服务质量,深刻理解“简、快、优、公、实”五个字核心要义,紧紧围绕打造“大庆——东北地区营商环境最优城市”目标,制定出台大庆市公安机关推进群众“办事不求人”工作40项便民服务措施。

第一部分 出入境业务

第一条 窗口服务自助化,应置换尽置换,做到“随时办”。
在全市各出入境窗口推动“机器换人”自助服务,推行“办护照”等业务自助填表、自助签注、自助照相、自助取证,配合省厅做好电子缴费系统相关测试及设备采购,实现全市出入境服务大厅自助设备全覆盖。
第二条 办证时间简化,能缩减尽缩减,做到“尽快办”。
(一)为使群众尽快领证,最大限度压缩申请人办理出入境证照时限,各分局局出入境窗口按照上级规定保证配备3名正式民警(1人专职负责审核),做到受理、审核环节分离。除特殊情况外,确保申请人在7个工作日内领到护照等出入境证件。
(二)全市各出入境窗口人工受理往来港澳台卡式通行证再次签注3个工作日内办结(自助签注除外)。
第三条 工作流程优质化,应完善尽完善,做到“规范办”。
(一)调整申请回执。对窗口受理部门发给申请人的《受理中国公民出入境证件申请回执单》(简称《回执单》)部分内容进行修改调整:将护照、往来港澳通行证、大陆居民往来台湾通行证取证单三单合一,合并为一张《回执单》;《回执单》增加邮寄查询、电子缴费二维码。
(二)增加取证方式。为满足有提前领证需求的群众,在原有窗口领取、邮寄送达基础上,省厅制证中心发证窗口增加提前领取服务,切实为有需要的申请人提供提前领证服务。
(三)推送提示短信。出入境证件制作完成后,需到省厅制证中心直取或邮寄送达的由省厅推送短信提示;需到市区(县)出入境窗口领取的由市局收到证件后推送短信提示,确保申请人及时取证。
第四条 制证取证制度化,急群众之所急,做到“加急办”。
(一)全市出入境窗口按照省厅紧急办证流程要求,建立工作台账;
(二)窗口民警要认真询问申请人紧急事由,不得推诿、延迟、搪塞;
(三)建立制证取证机制,杜绝违规“加急”问题;
(四)符合国家移民管理局七种加急情形的,为申请人开通绿色通道,履行正

常加急手续。
第五条 日常工作科技化,能上网尽上网,做到“网上办”。
(一)依托国家移民管理局政务服务平台开展证件预约申请、往来港澳台旅游签注办理、证件进度查询、证件信息查询、出入境记录查询、办事指南查询等业务,为群众提供24小时网上服务,真正实现“让数据多跑路,让群众少跑腿”;
(二)充分运用传统媒体和微信公众号、手机APP及微视频等新媒体,开展出入境日常服务和宣传工作。
第六条 助民警务全程化,应帮助尽帮助,做到“我帮办”。
(一)在全市各出入境服务大厅提供导办服务,解决群众对办事流程不熟悉问题,指导申请人办理自助填表、自助照相、自助受理、自助取证、自助签注等;
(二)对特殊困难群众的办事需求,由民警受理,帮助申请人解决遇到的实际问题;
(三)完善领导窗口带班制度,对窗口工作中遇到群众有疑难问题、紧急特殊需求,不得推诿、延迟、简单回绝,由带班领导“帮办”解决。



大庆市公安局24小时自助服务大厅。



窗口实现电子支付。



外地群众在大庆办理护照非常开心。

第二部分 户籍业务

第七条 优化户籍业务流程。
2019年3月25日,市公安局制定下发了《大庆市公安局办理户口业务事项工作流程》(2019修订版),全面下放审批权限,简化办事流程,缩减办结时限,实现群众户籍业务“及时办”、“一次办”。除省厅规定的“组织人事部门管理干部年龄变更更正”、“公民民族成份纠错更正”和“无佐证材料无户口人员落户”3项事权实行三级审批外,其他户口业务事权全部下放到派出所(户籍室),符合办理条件、申报材料齐全的户口业务事项,派出所(户籍室)事权的即时办结,分(县)局事权的,自受理后3个工作日内办结。
第八条 推行“我代办”制度。
(一)对老、幼、病、孕、残、军特殊群体和确有集中办理需求的企业员工实行“我代办”服务。对于特殊困难群众无法到派出所(户籍点)办理户籍业务的,由户籍民警负责到现场采集相关信息;
(二)对于困难群众需要代办、代办户籍业务的,由社区管片民警负责上门收取相关材料,办理完后将所办证件及相关材料送回到居民手中,切实解决特殊群众的办事困难问题。
第九条 在市区各分局实现缴费电子支付。
在市区户政业务办理窗口推行缴费电子支付服务,解决群众现金支付排队和找零难问题。
第十条 在全市户籍业务窗口实行“一窗通办”。
在市区各个户籍业务办理窗口推行“一窗通办”便民服务模式,有效解决办事群众集中在个别窗口排队长和窗口工作人员忙闲不均问题。
第十一条 推行“网上办”服务。
依托“互联网+公安政务服务平台”,开展户籍业务网上办和网上预约服务,实现群众“不见面”办理。

第十二条 推行身份证到证短信提醒服务。
市局承建身份证到证短信提醒平台,实现身份证到证后,及时发送信息给办证群众,确保群众及时取证。
第十三条 市区实行12项非审批业务“全城通办”。
市区居民可在全市市区公安机关任意户籍窗口通办新生儿落户、死亡或失踪注销户口、服兵役或加入外国籍注销户口、16周岁以下变更姓名、出生地或籍贯变更、文化程度变更、婚姻状况变更、兵役状况变更、身高和血型变更、职业和服务处所变更、补领、换领户口户籍业务事项,满足市民“就近办”便民需求。
第十四条 推行身份证自助领取服务。
在市局24小时自助服务大厅、开发区行政服务中心、让胡路分局户籍大厅设立身份证自助取证机,三个分局辖区居民身份证办证回证后,可直接在取证机自助领取所办证件,无需再到窗口排队等待办理此项业务。
第十五条 提供周末延时服务。
全市公安机关户政部门实行每周六延时服务,增加分局、县局户籍大厅半天工作时长,城区派出所上午办公,农村派出所预约办公。
第十六条 推行急用居民身份证速递业务。
推行身份证速递便民服务,居民到公安机关办理身份证后,扫描取证回执单,在48小时内支付速递费用,证件制作完成后,省厅制证中心将证件邮寄到办证人的指定地点,有效解决居民在外地不能及时到受理地公安机关领取所办证件的难题。

第三部分 交管业务

第十七条 公告业务清单,开展培训。
依据交警总队制定的业务清单、办理流程和群众需要提交的材料清单,公示服务网点,制作二维码,通过媒体宣传、网上发布、在业务所站点张贴、发放业务标准及办事指南,对全体窗口人员开展业务培训,做到业务精通,服务周到。
第十八条 优化“上车牌”办理流程。
按照“一证办”“一窗办”、“一次办”要求,在法律框架内精简佐证材料,压缩办结时限,进一步优化“上车牌”业务流程。采用“通道式”办理“上车牌”业务,从受理到上牌,最快15分钟办理完毕。
第十九条 建设“交通信息服务中心”。
开设24小时车驾管专线、咨询投诉热线,实行全天候咨询解答导办服务。解管政策法规、代理预约登记、受理群众投诉、督促问题解决。
第二十条 扩大网上业务办理比例。
全部开通25项互联网服务项目,提高网上办牌办证比例。在医院、邮政、交

警大队、车管业务大厅、审验教育等部门开设服务窗口,全力推进互联网面签工作,实现群众“不跑腿”,在家“掌上办”。
第二十一条 强化网办中心建设。
落实网办中心场所、设备、人员保障,完善、优化网办中心功能,开展互联网业务及网办投诉受理、退费服务、业务监督、预警分析、督导检查、问题通报等工作,提升网上业务办理比例,提高网上服务和业务办理质量。
第二十二条 进一步下放业务权限。
(一)将四种车型(危化品运输车、校车、进口车、大中型客车)以外的业务全部下放到车管分所、县所;
(二)继续推动车管业务向农村延伸,充分利用乡镇政务服务网点等办事窗口代办部分车管业务,实现“就近办”;
(三)在36个乡镇派出所、肇州县104个村屯试行农村劝导员代办车驾管业务,通过上门服务等方式,实现“零距离、面对面”服务。
第二十三条 合理增加“上车牌”办

网点。
在全市合理规划、增加2家汽车4S店机动车登记服务站,办理机动车登记业务和本服务站登记机动车的抵押业务,满足群众服务需求。
第二十四条 深入推进“警邮”、“警保”、“警医邮”合作,合理密布车驾管业务服务网点。
(一)与邮政、保险部门协调沟通,按照“同一个标准、同一个样板”要求,合理布建代办点,办理补牌、补证等交管业务,市区业务网点服务半径不超过3公里开通24家邮政服务网点,4家保险服务网点;
(二)开通“警医邮”业务,期满换证的驾驶人可以在邮政代办点一起完成驾驶人体检和换领驾驶证业务,不再往返医院和车管所业务大厅,真正实现在家门口就可以办理业务,减少群众跑动次数。
第二十五条 合理布建机动车号牌制作点。
合理设置号牌制作点,配备足够专用

设备,应用全国统一号牌管理信息系统,现场制作发放新号牌。市区及四县各分所均已设置号牌制作点,方便群众就近上车牌。
第二十六条 推行“我代办”制度。
选拔业务熟练、形象良好的警务人员在车管所(分所)业务服务大厅专职从事业务导办,全程引导群众办理车辆登记业务,彻底解决群众“办事难”,实现“我代办”、“我助办”、“我帮办”。
第二十七条 灵活应用“一窗通办”。
在满足一次叫号一窗办结,一次叫号可以办理本人的车驾管业务基础上,将大小业务按照种类划分叫号,加快大厅群众业务流转,减少部分群众的等候时间。
第二十八条 推进信息资源共享。
推进互联网交通安全综合服务管理平台与医疗机构平台信息互通共享,实现医院体检证明网上核查,真正实现“免提交”。
第二十九条 试行非营运小型微型载客汽车档案网上转递。
(一)推进县所电子档案建设,开展非营运小型微型载客汽车档案电子化网上转递试点工作;
(二)完成我市机动车电子档案系统所有硬件安装调试、软件开发优化与历史档案扫描、著录测试;
(三)4月1日起,全面开展对新车注册及转入车辆实施机动车档案电子化管理;
(四)建立档案出、入库和变动管理系统,建立索引数据和登记,减少档案出入库次数,提高档案各单独部分的安全性。将车辆档案归档前置到业务窗口,缩短归档时间,避免同一车不同业务多次往返。
第三十条 实现缴费电子化。
在车驾管窗口全部实现电子化收费与现金缴费相结合,解决群众现金支付排队、找零难问题,满足群众需求。
第三十一条 深入推进机动车查验便利化。
在全市机动车查验岗推行“通道式”查验,使用查验监管系统,优化车辆查验与登记审核流程衔接,一次排队完成查验、信息采集录入。让群众“一次排队、一次受理、一次办结”。
第三十二条 深入推进车检便利化。
(一)落实非营运小型微型载客汽车(暂不包括面包车)“先发标、后审核”措施,经检验机构检验合格的,车管所先发放检验合格标志,在24小时内通过机动车检验监管系统完成审核、归档;
(二)、配合相关部门,有序推进客、货运车辆安全技术检验、综合性检测和环境定期检验依法合并,做到执行统一检验周期、依法核放检验标志,整合重复检验项目,推进检验信息共享,实现“排一次队、上一次线、交一次费”。
第三十三条 深化“一站式”自助服务措施。
(一)在车管服务大厅合理规划设置自助服务区,配置足够数量自助服务终端,安排专门人员,为群众自助办理业务提供咨询引导服务;
(二)规划建设24小时自助车管所,方便群众办理部分车管业务。
第三十四条 推行机动车号牌制作发放全链智能化。
在全省率先引进智能发牌系统,公开车牌压制过程,规范车牌摆放管理,简化车牌取放手续。工作人员仅需扫描单号条形码即可获取车牌摆放位置,取牌时间压缩到最短,切实提高群众落户上牌工作效率。



通过大庆市公安局居民身份证领证短信通知平台,群众实现身份证第一时间领证“不求人”。



群众通过港澳通行证自助签注机办理签注业务。

第三十五条 增设服务网点,实现轻微交通事故多办点、就近办。
(一)在快处机制前置街头警务室基础上,设立5处街面快处快赔服务网点,有效整合社会资源;
(二)在保险企业、机构服务场所开设快处快赔窗口,增加8处保险企业“快处快赔”服务网点,推动轻微交通事故处理社会化。
第三十六条 依托“警保联动”优势,建立共建、共享、共治交通事故处理格局,实现交通事故现场办、马上办。
(一)依托交管12123平台快处快赔模块与6家保险企业开展警保联动,授权87名保险查勘人员12123平台事故处理权限,协助公安交警处理轻微财产损失事故,有效缓解基层大队事故多警力少的矛盾;
(二)在东、西两个主城区与人保财险大庆市分公司联合辟建警保同车流动快处快赔模式,专门配备3台流动快处快赔车辆、保险企业查勘员和公安交通辅警人员,共同接受保险企业和110指挥中心事故处理指令,快速处置主城区道路交通事故,现场处理、理赔,有效提升服务效能。
第三十七条 升级“事故处理服务中心”。
打造集约化事故处理服务中心,引入复议复核、救助基金、法医鉴定、车辆鉴定、人民调解、保险理赔、法律服务、案件诉讼等八项服务主体,集中办公,远程调处,提升一般程序案件办理效率;一般程序交通事故当事人不再需往返奔波于各大办事机构,真正做到“带着问题进门,解决问题回家”,兑现让当事人“只进一扇门”服务承诺。
第三十八条 优化交通安全管理审核审批。
对占道挖路施工实行网上受理、网上审核,压缩办结时限,做到即来即办,当日提交报批。
第三十九条 辟建“绿色通道”服务新模式。
(一)为老、病、孕、残、军,以及出国、外出打工等特殊需要群体提供优先服务;
(二)开展“流动车辆管理所”上门服务,为企业大宗业务提供预约,经常深入企业、广场、商场门前开展上门服务。
第四十条 推行大数据分析告知提醒。
以微信公众号等方式,定期发布驾驶证期满换证、周期验审和机动车临近检验期告知提醒服务。