

广西公安推进“一窗通办”的调研

■ 陈耀国 黄婉儒 贾晶晶

摘要 为贯彻落实党中央决策部署，按照国务院开展优化营商环境试点工作要求，公安部组织北京、上海、重庆、杭州、广州和深圳公安机关开展公安服务“一窗通办”试点工作，广西公安机关也立足本地实际，对“一窗通办”进行探索，致力打通服务群众“最后一公里”，努力实现“让群众既舒适又满意，让民警越干越轻松”的既定目标。

关键词 一窗通办 全程网办 广西特色 全科民警 警力释放

按照公安部统一部署，广西公安机关立足实际，持续对“一窗通办”工作进行积极探索。特别是2023年5月以来，在全区公安机关部署开展“创人民满意公安”活动，强力推动治安、出入境、交警政务服务“一窗通办”，叠加推出九大措施，连环推进、环环相扣形成闭环，致力打通服务群众“最后一公里”，努力实现“让群众既舒适又满意，让民警越干越轻松”的既定目标。

广西将“一窗通办”工作作为践行习近平总书记“人民至上”理念的重要抓手；作为优化营商环境、服务广西经济社会高质量发展的重要载体；作为认真贯彻落实习近平总书记对广西重大方略要求的具体实践抓紧落实。坚持高位推动，“一把手”亲自研究、

亲自部署、亲自推动，主要领导先后对“一窗通办”工作批示51次，召开推进会、部署会、现场会共16次。从无到有，仅用半年时间就在全区14个市111个县级行政区共开设治安、出入境、交警政务服务“三合一”窗口278个，户政、交管“二合一”窗口480个，覆盖率89.2%，实现68项高频业务“一窗通办”。并综合考量城市与农村、辖区与辖区政务服务的不同需求，提出“三合一”+“二合一”+业务专窗+特殊窗口等思路，集全警之力，共同谋划、优化创新，各地成效遍地开花。柳州、崇左等市“一窗通办”经验做法获中央媒体刊发报道，来宾市自主研发的窗口便民设备获批国家专利。

作者：陈耀国，广西公安厅办公室副主任；黄婉儒，广西公安厅政策研究室民警；

贾晶晶，广西公安厅服务企业办

一、抓硬件，夯实窗口建设

针对前期调研发现的部分窗口面积狭小、设施老旧不齐、环境脏乱差等问题，要求各市公安局“一把手”主动向党委政府争取支持，并下沉辖区窗口集中整改基础设施建设、设施配备、环境卫生等方面问题 2114 个。还强力推动公安窗口改造，完成搬迁 57 个，新建 71 个，升级优化 773 个，新装修 138 个。

一是基础建设。统一窗口硬件标准，各服务大厅内墙、LED 电子显示屏等位置全方位公示办证流程，通过设置人形指引牌、指引箭头等方式明确办证位置，标示咨询预检区、自助服务区、受理区、人像采集区等流程区域，有条件的还在窗口配套设置儿童天地和母婴室，让群众“宾至如归”“一目了然”。

二是硬件配备。在窗口统一配备饮水、老花镜、充电器、急救药品和复印机等便民设施。其中梧州市针对地域语言习惯，使用普通话、粤语（梧州方言）双语报号，提供政府政策文件、信息公开申请等查询服务，最大限度满足群众个性化需求。

三是闭环推动。在窗口改造前后均拍摄小视频进行对比，以此作为有效衡量全区窗口改造成效的直接依据。经过改造，群众普遍反馈现在的窗口宽敞明亮、干净舒适，面貌焕然一新。

二、明规范，优化窗口服务

为解决职责不清、权限不明、系统不兼容、机制不融合等风险隐患问题，广西出台《关于深入推进公安政务服务“一窗通办”的若干意见》，促进窗口服务水平提升，真正做到窗口咨询答复口径一致、政策执行标准一致、审批材料手续一致，实现办理流程标准化和规范化。一是提升服务态度。要求

窗口服务人员落实“一张笑脸、一声问候、一片热情、一心服务”的“四个一”服务规范，落实五句话“把群众当亲人、有话好好说、能办抓紧办、换位体察、关键看效果”。二是打造样板。在贵港市桂平市建立“一窗通办”试点，出台《公安“一窗通办”综合窗口服务工作制度》，从首问责任制、一次性告知制、限时办结制、档案管理制、安全保密制、责任追究制 9 个方面，全流程明确工作规范。8 月 25 日，桂平市召开“一窗通办”现场会，提出坚持便利群众；坚持高频业务“通办”；坚持符合实际；坚持与时俱进；坚持标准一致和坚持设立疑难问题反映窗口六大原则。三是规范审批权限。因工作需要将户政业务授权给出入境、交管部门的，可由市级户政部门统一对人口管理信息系统进行授权；因工作需要将出入境业务授权给户政、交管部门的，应通过明确机构整合或人事调动、人员借用等方式将其他警种人员调整到出入境管理部门后再予以授权，确保授权符合国家移民局的有关规定；因需要对户政、出入境部门的民警或辅警授权办理交管业务的，必须通过公安交警队伍管理系统将相关人员录入交警对应的业务部门。四是风险管理和政务公开。一是要加强对业务用章、空白证件、数字证书、涉密计算机等风险点的把控，做好授权登记管理，严格把关，注意保护群众隐私；建立高危业务事后复核制度，窗口主要负责人每天对前一天办理的高危业务进行复核，发现违规立即整改。还要接受群众监督，将政务公开内容、窗口服务规范、制度规定等上墙，并公开服务人员信息、咨询投诉电话等，不让群众“说无门”。

三、优服务，缩短等待时间

一是先培训后上岗。利用窗口改造期同步开展岗前培训，择优挑选业务能力过硬、培训合格民警到“一窗通办”窗口服务，确保窗口一交付即可对外开放。后续针对个别人员业务水平不足、流程不熟、沟通不畅等问题，通过集中培训、个人自学、前台跟班实训实操、业务大比武等方式提高服务效率，让所有工作人员都能业务“一口清”。二是专人现场引导答疑。实行大厅领导责任岗，有条件或业务量大的窗口还可招募志愿者，根据业务和排队情况进行分流，指导群众预填表、初验材料、答复群众咨询等，对于可以通过一体机、自助机或网上办理的，引导群众自助办、网上办。河池市针对老人、残疾人、独自带婴幼儿等特殊群体，提供全程代办服务。群众只需配合完成签字、人脸识别、指纹录入等手续即可。三是引进高端电子设备。来宾市自主研发具有人证识别功能的排队机，获批国家专利；贵港市率先引进“一窗通办”办公台，有效改变窗口桌面外接设备多、操作繁琐、系统切换费时等问题；南宁、柳州、桂林、梧州、北海、防城港、钦州、河池等多市引进多合一业务“一体机”、警E邮自助机、自助体检终端机、自助填表机、自助照相机等，其中北海实现高峰期办理身份证、居住证日均130张，最高可办超过200张。四是推行容缺工作机制。针对申请材料不全或申请人未到的情况，实行先受理后补材料、先制证后采集人像，最大限度为群众提供便利。五是提速办。广西实施“居民身份证办证提速增效”工作举措，实现广西户籍人员办证时限由市县城区的15个工作日提速至5个工作日、偏远乡镇的18个工作日提速至8个工作日。六是预约办。依

托微信小程序、警务APP等方式在线预约，引导群众错峰办证，线下排队等候时间平均缩短一半。为调研中排查出的453个业务量较大、平均等候时间超10分钟的城区派出所，建立窗口流动轮岗、跨所支援、“延时办理”“周末办理”“预约办理”等机制，最大限度减少群众等候时间。目前广西公安业务窗口平均等待时长缩短至8.2分钟。七是延时办。“一窗通办”窗口实行弹性工作机制，提供“早晚弹性办”“午休不间断”延时服务，做到“您来就办”“办完最后一个群众才下班”，保证当日收件材料当日完结。

四、重实效，灵活设置窗口组合

一是标准设置。在城区（县城）建设治安、出入境、交警政务服务“三合一”一窗通办大厅，乡镇派出所建设治安、交警政务服务“二合一”一窗通办服务点。同时建立问题反馈、汇总、答复“一条龙”跟踪服务机制，根据情况在上一级或整合同级相邻窗口单位，设置急难疑杂问题服务窗口，开启解决问题“绿色通道”；在政策和法律规定范围内的群众诉求积极协调解决，暂时无法解决的问题，认真细致做好群众思想工作。二是个性化设置。桂林、北海、贵港、百色等市重构服务模式，打破警种界限、窗口属性和数据壁垒，推行“前台集中受理、后台分类审批、统一窗口出件”流水化作业。柳州积极回应群众诉求，将治安行政审批许可和边防管理区通行证纳入“一窗通办”范畴，设置户政、交管、出入境、治安、边防“五合一”窗口。针对窗口忙闲不均的问题，桂林市综合考量场地限制、硬件设施、人员编制和服务对象的需要，设置“三合一”+专窗的组合模式。

五、造流程，推进“全程网办”

广西大力探索推广系统集成，充分运用信息化手段再造流程。目前“互联网+政务服务”平台上线的 182 个服务事项已有 82 个实现全程网办，其中 43 项高频事项今年以来的业务量达 241519 件。南宁市推出“南宁警方”网办平台，通办治安、出入境、交警共 183 项业务并设置专人线上答疑。柳州市政府 APP“龙城市民云”，开设“身份证自主上传”板块，群众在家即可将照片和资料上传进行身份证更换补办。桂林市充分利用“桂警通办”“国家移民局”“交管 12123”等 APP，尽可能实现业务网办。贺州市通过 APP 实现对相关证件即将期满的群众短信提醒，同时在有效期满前均可通过网上申请和在线办理。河池市罗城形成“网上受理、电子流转、进度查询、统一出件、一次办结”工作闭环，实现“不见面”审批全程网办，群众从“只跑一次”变为“一次不用跑”。

六、强创新，让群众少跑路

一是自助办、就近办。在基层警力有限的情况下，引导群众自助办、就近办，很大程度上解决了警力不足、业务量大、办理速度慢之间的矛盾。河池市罗城县设置自助办理区，打造自助服务微中心，目前群众“自助办”率达 60%。百色、崇左市建设“24 小时不打烊”公安自助服务区，提供自助拍照、自助签注、自助体检、自助查询、自助申报等服务。来宾市自主研发“电动自行车互联网注册登记系统”，让群众买车现场即可注册登记。柳州市引导群众进行“自助办”，与上半年相比实现了环比上升 36.53%，“网

上办”增长 179.42%；同时以“就近办”为目标，提出“社会机构办”理念，打造政务服务“七个办”：即邮局办、企业办、银行办、学校办、政府办、医院办、社区办，通过培训人员、配备设备、升级系统的方式赋权开展一般性高频车驾管业务，实现“家门口办”，真正便民利企，推动单点服务向全域覆盖转变。二是上门办、流动办。大力推行“上门办”，针对行动不便的困难群众，民警利用便携式采集核验终端设备，开展上门核验身份信息、离线采集指纹照片等，尤其是对有批量办理业务需求的企业由“坐等上门”转变为“主动登门”，指定专人对接，视情况实行预约并上门办理、驻点“一站式”服务。截至 12 月 20 日，广西公安为企业提供上门服务 4986 次。柳州市将原有的便民服务流动车升级为“流动警务超市”，深入学校、医院、社区、企业、工厂，主动为日常工作繁忙的群众办理户政、车驾管等业务，将便民服务送到家门口，经验做法获《人民公安报》刊发。

七、利边境，推出广西特色办理

崇左市是面向东盟开放合作的前沿和窗口，广西以凭祥市政务服务大厅公安“一窗通办”改革为龙头牵引，全力为中国（广西）自由贸易试验区崇左片区营造良好的营商环境，今年以来，凭祥市针对边境“一窗通办”相关经验做法多次获中央媒体刊发。一是服务窗口前置办。市县两级出入境部门服务窗口前置、人员前移，集中整合到凭祥市政务服务大厅一窗受理、审批、制证。同时，将边境旅游、边境贸易出入境通行证业务前移至友谊关“一窗通办”办证点，方便游客和货运司机就近办理证件出境。二是车辆出境快捷办。实现《边境贸易出入境通行证》签

发由8个工作日压缩到1个工作日办结。友谊关边检站推行出入境车辆快捷通关模式，单车检查时间压缩至15秒以内，减少75%。针对申请材料不全或申请人未到的情况，实行容缺办理，先受理后补材料、先制证后采集人像，最大限度便捷跨境物流需求。三是边境旅游高效办。普通护照等国内业务当天受理上传，复核时间压缩到1天；边游证即办即得。提供证件照相、打印“双免费”，一年就为企业和公安机关节约500多万元。

八、重培养，实现警力释放

广西把培养全科警长作为提升窗口服务人员业务能力的重要抓手。一要选拔培训合格、综合业务熟、专业素质高、沟通能力强的民警。二要在跨部门整合警力基础上，根据业务量对“三合一”窗口警力进行科学调配，明确职责任务、定人定岗。三要成立业务与技术保障小组，建立工作联系群，指导各单位窗口开展业务办理工作。四要推行党建品牌建设引领工程，开展党员示范岗、服务先锋岗创建活动，定期评选“窗口服务之星”，提升争当“全科民警”的积极性。五是柳州市公安局率先组织开展“全科警长”大比武，经过必答、实操、抢答三个环节，培养一警多能、一专多能、群众满意的全科警长，切实提升作风能力，进一步优化公安政务服务。以“一窗通办”相关数据为依据，最大限度释放警力，确保警力跟着需求走。来宾市制订了《“一窗通办”窗口工作人员轮岗工作（试行）办法》，在满足群众需求的前提下科学调配警力，平峰期（日均业务量100笔以下）开通50%窗口，中峰期（日均业务量100笔以上，300笔以下）

开通70%窗口，高峰期（300笔以上）开通100%窗口，未轮岗的窗口人员回到原单位原岗位工作，进一步优化警力，用警效率大大增强。柳州市每周统计各窗口、民警办理业务数，动态分析业务办理数量、类型和趋势，切实为基层赋能减负，全市41个“一窗通办”窗口共优化、释放27名警力。贺州市全面整合“一窗通办”数据并打包推送至15个“一窗通办”派出所，并分类量化，提前做好工作计划，实行订单式服务，从而解决警力不足、业务增量问题。

九、严管理，强化窗口监督

涉警投诉是衡量群众对公安机关满意与否的一项重要指标，为此广西强化日常监督管理，常态化巩固“一窗通办”取得的初步成效，推动涉警投诉量持续下降。梧州市联合驻局纪检监察组创新设立“码上监督”，将举报二维码在综合服务大厅电子屏滚动展示。贵港市服务大厅服务区域实现音视频全覆盖，接入网上督察系统，加强对窗口民警纪律作风监督。百色市对办事群众投诉、意见建议，做到及时响应、闭环运转、限时回复、督导问责。贺州市建立“12345”热线工单和窗口群众不满意信息库，建立数字模型，列出整改清单，督办相关责任单位立行立改，实现涉警访诉有效闭环、压降。河池市罗城县公安局与县纪委监委派驻县公安局纪检监察组共同建立协同监督工作机制，聘请4名社会监督员对大厅办事窗口进行监督，通过窗口评价器、罗城政务服务网、投诉电话等渠道和电话、短信、入户等形式对办事群众进行走访、回访，广泛收集服务评价意见，涉公安政务服务投诉量同比下降40%。

责任编辑 韩笑尘