

闵行区“综合窗口”入驻街镇相关情况

区公安分局

为贯彻落实市委、市政府、区委、区政府、市公安局关于全面推进“一网通办”改革工作的决策部署，不断提升政务服务水平，结合市、区两级政府“一网通办”的要求，积极探索公安派出所“综合窗口”入驻街镇社区事务受理服务中心线下服务新模式。其中“8个街镇的入驻任务”被区府列入2019年实项目，并在区民政部门、各街镇的大力支持下，于9月23日提前完成。自今年1月1日起，率先在虹桥镇、马桥镇先行试点，截止目前，全区已有13个街镇22家派出所完成入驻。截止11月30日，累计接待群众28.5万余人次，受理各类业务22.8万余笔，其中新增的交警、出入境、治安业务7.2万余笔，实现了“涉企事项区里办，个人事项街镇办”和让群众“进政府一扇门，办个人大小事”的总体目标和要求。

一、抢抓机遇、充分调研，率先试点突破

2018年7月，副市长、市公安局局长龚道安同志在闵行区虹桥镇社区事务受理服务中心调研期间提出了派出所“综合窗口”入驻的设想，与闵行区政府对优化营商环境、推进“一网通办”和“放管服”改革提出的“涉企事项在区办，个人事项在街镇办”的总体要求不谋而合。公安分局迅速开展调研，当年10月形成方案，并纳入区政府2019年实项目，公安分局搭建专班推进。2018年末，选取硬件条件相对较好的虹桥镇、马桥镇作为首批试点单

位。试点过程中，先后召开区级、局级、镇级各类专题会议 20 余次，针对建设方案、运作机制、人员配置等反复研究论证。试点工作也得到了市局各业务部门的大力支持，市局政治部（规范办）、出入境管理局、人口办、法制总队、科技处等部门多次到马桥、虹桥镇社区事务中心实地调研，就场地建设、业务培训、工作规范等方面予以指导，帮助协调、解决试点工作中遇到的难点和问题，2019 年 1 月 1 日，两试点街镇完成入驻，为后续推进打下坚实的基础。

二、攻坚克难、精耕细作，推动改革落地

（一）推进联动融合，机制上求突破

公安派出所“综合窗口”入驻后，在服务规范、作息时间、叫号评价上实行“三统一”，民警既要严格遵守公安机关窗口工作规范，也要符合社区事务中心管理标准，社区事务中心负责对入驻民警、警辅人员进行日常作息考勤、服务规范考核，以及群众当场投诉的先期处置等，并定期向派出所反馈，在管理上实行无差别，在融入上实现无缝隙。

（二）再造工作流程，服务上提质效

各街镇“综合窗口”在总体方案框架下，解决业务量增加和一街镇多所民警磨合问题，通过加强前端预检、动态安排勤务、适时开启快速分流通道、审批类事项专人受理等措施，加快窗口收办件速度，提高办理准确性，减少群众等候时间。

（三）严格监督管理，言行上促规范

公安分局研究制定了《窗口值守工作规范（试行）》、《加强

窗口规范化“十项机制”（试行）》等制度文件，并通过内部声像远程监控，结合区纪委监委、区行政服务中心定期组织窗口专项监督检查，窗口服务“好差评”，“12345”市民服务热线、“12389”举报投诉热线结果等，对窗口民警办事效率、服务质量、工作规范等履职情况开展全过程监管。

（四）加强安全管理，防范上堵漏洞

通过网络物理隔离，电脑、密钥专人专用，加强人防、技防、物防建设等，强化内部安全防范，确保信息安全、系统安全、设施安全、人员安全。

三、多方共赢、减负增效，逐步延伸推广

（一）各级政府认可度高

区委、区府领导专门赴各派出所“综合窗口”现场察看运行情况，高度评价公安分局此举是“把麻烦留给自己，把方便留给群众”；市政府办公厅、市民政局等部门也分别前来调研，给予充分肯定。公安派出所“综合窗口”入驻街镇的做法，作为闵行特色方案，在4月3日市委、市政府“一网通办”推进大会上作经验交流。

（二）人民群众体验度好

社区事务中心办理的社保、医保、养老、救助等业务，往往与户籍信息相关联，相反办理部分户籍业务所需的计生、土地、婚姻等档案信息，可在社区事务中心直接调取，派出所“综合窗口”入驻后，群众无需往返多地就能办成跨部门业务，由“最多跑一次”变“最多跑一处”。群众普遍反映，现在办事便捷又高效。

（三）窗口民警获得感强

民警认为，与在派出所与治安接待混合办公相比，服务中心环境更单纯，服务时长缩短了，服务质效提高了；服务中心既有办事群众，还有其他窗口服务团队，不仅监督多了，更重要的是标杆多了，提供优质服务的观念转变了；“综合窗口”入驻后，服务中心公安业务办理量跃居榜首，市民群众和其他服务团队纷纷致以敬意，体谅多了，沟通畅了，民警的荣誉感在平凡小事中油然而生。

9月22日，龚道安同志来分局调研时指出，闵行分局将派出所“综合窗口”入驻街镇，为全市公安“一网通办”工作树立了样板，并要求尽快全覆盖。

接下来，在前期推广的基础上，持续深化拓展。到2020年2月，完成剩余3家派出所入驻莘庄镇社区事务中心，实现全区14个街镇社区事务中心公安派出所“综合窗口”全覆盖入驻。