山西公安审批服务全面驶上“快车道”

“一网通一次办”平台半年用户破千万

2018年12月24日,山西省政府新闻办举行新闻发布会。会上,省公安厅介绍了山西公安审批服务“一网通一次办”平台上线以来运行的最新情况。截至12月24日,平台用户破千万,不仅极大地降低了山西百姓的办事成本,也让群众实实在在感受到办事的便利、快捷、顺心、舒心。

公安机关作为行政管理和刑事司法机关,在社会管理中担负着重要职责。目前,山西公安机关承担的审批服务事项多达200余项。仅2017年,到山西公安机关办理这些事项的群众,就达到5000多万人次,人均1.4次。这是公安机关涉及广大人民群众切身利益最紧密的公共服务领域。为贯彻落实习近平总书记提出的“对党忠诚、服务人民、执法公正、纪律严明”总要求,认真落实中办国办《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》,山西公安机关以更快更方便企业和群众办事创业为导向,加快推进审批服务扁平化、便捷化、智能化,切实把以人民为中心的发展思想落到实处。为最大限度运用互联网、大数据、云计算、人工智能等先进技术,打通信息壁垒,整合数据资源,6月13日,山西公安审批服务“一网通一次办”平台正式启动。山西公安审批服务工作,也因此进入一个全新的发展阶段。

为了更好地方便山西百姓,“一网通一次办”平台涵盖了公安户政、治安、交管、出入境等262项审批服务事项,实现了95%以上事项、每年5000万人次到公安机关办事“一次办”,85%以上的办理量做到“一网通”。据统计,截至12月24日,山西公安“一网通一次办”平台用户达10003441人,实名注册用户9135826人,应用点击量116036381人次,办理各类业务9188499件,提供查询服务22324521次,受理咨询建议20557条,实现95.5%业务量最多跑一次,53.2%业务量不见面办理。

山西省公安厅相关负责人介绍,山西公安审批服务“一网通一次办”平台的建设,是深化公安改革、便民利警的一项重要举措。平台全面上线运行后,全省公安机关所有服务窗口将全力为群众提供优质服务,“网上办、一次办”“不见面审批”成为现实,给人民群众的生产、生活带来极大方便。同时,通过信息化技术和数据共享,大幅减少广大一线民警的工作量,有效提升了公安一线的警务效能,极大地解放了基层公安警力。通过审批服务全流程网上办理,所有收费实现网上支付,民警再不直接接触所收钱款,从机制上有效杜绝了“吃拿卡要”等群

众身边的腐败问题,有利于促进公安队伍作风转变,树立公安机关良好形象。

下一步,山西公安机关将深入贯彻全国深化“放管服”改革转变政府职能电视电话会议精神和中办、国办《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》,按照省委、省政府和公安部深化“放管服”改革的工作部署,进一步完善“一网通一次办”平台功能,创新警务机制,对接警务实战,改进服务体验,推动线上平台与线下业务更广泛对接、更深度融合,切实通过网络信息化手段把群众需求同公安业务全方位连接起来,努力走出一条既实又细、既专又精的审批服务便民化新路子,提高公安机关整体服务水平。

(辛戈)
据《山西晚报》

延伸

平台立足智能化 确保流程“全上网”

山西省公安厅相关负责人:按照“应上尽上、全程在线”的原则,山西公安把梳理确定的262项审批服务事项全部纳入平台,涵盖了治安、户政、交管、出入境、网安、禁毒、监管、宣传等8大警种业务,实现了除涉密或者法律法规特别规定之外,公安审批服务事项全覆盖,切实让群众感受到便捷高效。

“一网通一次办”平台的上线运行,整体缩短业务办理时间837个工作日,提高效率达42.5%;精简群众申请材料达185项,精简率达16.2%;压缩办理环节达130个,减少达20%。特别是户政业务方面,办理时间由669个工作日缩短到280个工作日,减少达58.1%;出入境业务方面,办理环节由103个压缩到了30个,减少了70.9%,在极大方便群众的同时,进一步解放了警力,提升了行政效能和公信力。

为了更好地高效办理相关业务,山西公安审批服务“一网通一次办”平台还立足智能化,确保流程“全上网”。具体包括,打通网上认证、网上办理、网上审批、网上支付、网上查询、网上指引等关键环节,开发设置具有深度学习能力的在线警务小助手,并辅以全程全时在线的后台服务支撑,为企业和群众网上办事提供一站式服务。对能够“一网通”的事项,全程在线申请、在线提交、在线办理、在线查询,并根据群众和企业需要,实行快速直达,真正做到服务群众“零距离”。对能够“一次办”的事项,全程在线受理咨询,在线一次告知,在线跟进指导,在线回访反馈,让企业和群众到公安机关办事明明白白,知道要怎么办、带什么、找谁办,真正做到了“一次办”。

山西晚报:现如今在服务百姓方面,我们常常提到“人性化服务”“需求全对接”等标准,山西公安审批服务“一网通一次办”平台具体做出了哪些努力?

山西省公安厅相关负责人:在全力推动企业和群众通过“一网通一次办”平台正常办事的同时,我们还充分考虑兼顾特殊群众办事和群众办事特殊需求,不断创新完善平台功能,推出了更多实用性服务举措。特别是针对因年老体弱、身体伤残(病)等原因造成卧床不起、行动不便的特殊群众“办户办证难”的问题,在平台中设计了预约上门服务模块,家属只需网上申请,辖区民警会上门提供办户、办证服务。针对群众在升学、应聘等过程中经常需要提供无犯罪记录证明,却又囿于办理流程复杂、群众需在多个部门间来回奔波的实际,通过大数据查询、整合信息,在“一网通一次办”平台推出自助开具无犯罪记录证明功能,群众只需在平台相应界面提交申请,后台自动进行审核后,就可根据收到的反馈结果自行下载打印,快速完成办理。

为认真贯彻落实公安部等12部门印发的《关于改进和规范派出所出具证明工作的意见通知》要求,2018年11月中旬,省公安厅又将全省公安派出所应开具的八项证明全部纳入“一网通一次办”平台,包括:无犯罪记录证明、户口登记项目变更更正证明、注销户口证明、亲属关系证明、临时身份证明等5项证明开具;被拐儿童身份证明、捡拾弃婴(儿童)报案证明、非正常死亡证明等3项证明办理提示,实现了人民群众办理上述证明“零次跑”和“3分钟办理”的高效便捷。下一步,根据群众和基层使用中的意见建议,山西公安机关还将不断推出更多实用化功能模块。

山西晚报:为进一步深化和扩展“一网通一次办”平台功能,山西公安的下一步打算是什么?

山西省公安厅相关负责人:下一阶段的打算就是服务向社区延伸,开通更多的警务自助服务站。为进一步深化和扩展“一网通一次办”平台功能,省公安厅以太原为试点,开展警务自助服务站建设。目前,根据群众实际需求,已分别在太原市政务服务中心、万柏林分局长风派出所所丽华苑警务室、晋源分局义井派出所汾河湾警务室、万国车管所、迎泽分局文庙派出所、杏花岭分局敦化坊派出所富力城警务室等6处场所,合理部署了19台警务自助设备。其功能涵盖出入境、车管、户政等3个警种的业务,为群众提供“24小时警察在您身边”不间断、不打烊警务自助服务,实现“线上+线下”全流程、全时段、全覆盖服务的有机统一。

下一步,省公安厅将通过整合软硬件及数据资源,积极推动“一网通一次办”自助警务服务站向派出所、社区、警务站及其他人员密集场所延伸,把群众需要到公安窗口办理的部分业务整合下放到自助警务服务站,使群众办事更加便捷高效。(辛戈)

据《山西晚报》

山西晚报:作为涵盖了262项审批服务项目的“一网通一次办”平台,截至目前其注册用户已达千万,它是如何做到让群众实实在在感受到最便利、最快捷、最贴心的?

山西省公安厅相关负责人:山西公安审批服务“一网通一次办”平台,依托山西“一云多网、两级中心”公安大数据架构,构建“服务集成—数据汇聚—信息流转—一网通、网上预约—综合受理—限时审批一次办”服务模式,具有“全省域、全覆盖、全流程”三大特点。一是“全省域”,即全省一张网:通过打通内、外数据壁垒,实现了跨地区、跨部门、跨警种数据汇聚、信息共享,真正做到了全省一张网;通过统一标准、流程再造,形成了省、市、县、所队四级公安便民服务体系,群众可通过微信端平台统一入口登录,实现线上线下无差别受理、同标准办理。二是“全覆盖”,即业务全覆盖:平台涵盖了262项审批服务项目,其中95%以上的项目可实现“一次办”,85%以上的数量可实现“一网通”,每年将有5000万人次到公安机关办事实现“一次办”,让群众实实在在感受到最便利、最快捷、最贴心。三是“全流程”,即全流程上线:平台打通了“网上认证、网上咨询、网上预约、网上申请、网上办理、网上支付、网上查询、快递直达、网上反馈”等全流程办理闭环,实现了全事项公开、全流程可溯、全方位监督,构建了公正、透明、便捷、高效的公安服务体系,做到了审批服务网上办、服务群众零距离。

此外,山西公安审批服务“一网通一次办”平台,顺应新时代人民群众需求,立足让广大人民群众受益,还专门开发了智能客服、预约上门服务等特色业务。智能客服,就是运用人工智能技术,设置了具有学习能力的在线警务小助手,可通过语音或文字与群众交流,全天候指引服务群众办事。预约上门服务,就是对特殊群体,比如因年老体弱、身体伤残等原因卧床不起、行动不便的群众,设置了在线预约上门服务功能,通过预约民警可上门提供办户办证等服务。

山西晚报:提到山西公安审批服务“一网通一次办”平台,大家想到的就是方便、快捷、高效,但到底它到底有多方便、多快捷?能不能具体给大家“算算账”?