

广州公安政务服务提质升级 便民利企可感可知可享

文/图 羊城晚报记者 鄢敏 通讯员 公新文

多

警种 24 小时全天候自助服务、3 分钟完成补换身份证申请、一站式办理户口迁移……在广州，一项项切实可感的方便的办事体验，都体现出公安政务服务便捷、高效、透明的特点。

践行为民宗旨，服务保障民生。2023 年，聚焦企业群众急难愁盼问题，广州公安推出一批深化公安“放管服”改革、优化营商环境举措，打造筑牢“线下与线上”“人工与智能”融合发展的一体化政务服务体系，全力护航高质量发展。

据统计，广州公安 2023 年共办理行政审批服务事项近 1600 万宗，占全市总量 50% 以上；承接 12345 热线诉求 170 万件，受理转办 12345 热线工单事项 48 万件，分流非警务、非紧急咨询求助警情 16 万件，按时办结率 100%，在率先打造标准化规范化便利化公安政务服务方面走在全国前列。



民警在政务服务综合大厅专窗为群众提供“一窗通办”“一件事一次办”等便民服务



民警协助市民使用广州公安自主研发的公安政务服务自助办证设备，可办理多警种业务

A “办事只需一扇窗”

这一年，广州公安倾听百姓呼声，落实“一窗通办”民生实事项目，加快推进服务便利化改革，把惠民生、暖民心、顺民意的工作做到群众的心坎上。

“我原本预留了三天时间，没想到一个下午就搞定了。”日前，香港居民萧女士在广州市公安局政务服务综合大厅办理业务时，对“一窗通办”赞不绝口。萧女士因取得香港永久居留权，需补办户口本、挂失身份证和注销内地户口。按照原来不同警种业务要到不同窗口办理的方式，流程复杂且时间成本高；但有了“一窗通办”，萧女士可以在一个窗口同时申办多项业务。

现场，民警先是核准萧女士的内地户口信息，并协调出入境部门审批其户口注销申请。等待审批期间，民警为其办理户口簿补发和身份证挂失业务。在收到出入境部门同意注销的答复后，民警紧接着办理销户手续。至此，萧女士需要办理的 3 项业务在一个下午、一个窗口，全部办结。如此流畅的步骤，令萧女士的弟弟也倍感惊喜。他回忆起过去的办证经历，既要来回跑，还要等候审批，更要多次排队取号，花了好几天才办好。对比当天快速、便捷的经验，变化相当明显，他感叹：“办事只需一扇窗。”

让萧女士姐弟连连称赞的“一窗通办”政务服务改革，正在广州全面铺开。该项改革被列入广州市 2023 年十件民生实事项目，同时也是公安部在 2023 年 8 月发布的公安机关服务保

障高质量发展 26 条措施之一。目前，广州市共建成 42 个“一窗通办”综合受理窗口，涵盖车驾管、出入境、户籍等 1774 个高频事项，进驻实行“前台综合收件、后台分类审批、统一窗口出件”管理运行模式。截至 2023 年 11 月底，广州公安“一窗通办”综合受理窗口已办理政务服务事项 30 余万件，综合受理事项数、服务群众数等位居全国试点城市前列。

2023 年 7 月，位于越秀区仓边路 30 号的广州市公安局政务服务自助办证服务站正式对外试行运营，实现一站式、全天候、

智能化服务。这是首个市级融合多警种业务的综合自助办证服务站，投放了“全警通”“微警务”“驾驶证换证体检拍照一体机”3 种自助办证设备。

与此同时，居民身份证办证机、签注易、警务自助一体机等自助服务终端也陆续来到群众身边。截至目前，广州公安布设了 22 个多警种自助服务示范点及 923 台自助服务终端，形成市局、区分局、派出所及社区警务室（站）三级自助服务网络。无论在繁华商圈，还是在边远农村，企业和群众办事不用“多头跑、来回跑”，就近即可满足需求。



2023 年 7 月，位于越秀区仓边路 30 号的广州市公安局政务服务自助办证服务站正式对外试行运营

“平安厅”信箱彰显为民初心

“人民公安为人民”不只是一句口号，更体现在广州公安日常工作的方方面面。比如，打开“平安厅”信箱，就能窥见一斑。“老父亲 80 岁，有轻度老年痴呆。他早晨独自出门后走失，民警历时 9 小时，终于让我们家人团聚！万分感谢之余，我要大声为广州 110 点赞！”

你们是羊城的守护者，是百姓的暖心人！”

“此刻，我怀着无比感激的心情，感谢张警官给予的莫大支持和帮助，让我们家人终于团聚。正是因为有千千万万像您这样的人民警察勇敢、专业和不懈的努力，才帮助我们守护住了每个平凡且温暖的大家庭！”

“女儿离校后，跟社会青年出走到广州天河。我异地报警求助，广州天河区凤凰派出所

陈警官找到我女儿，并为她做了大量的思想工作。最终，女儿认识到错误，我们平安将其接回。”

……一封封群众来信，字字恳切。2023 年，广州市公安局“平安厅”信箱共收到 3375 封群众感谢信、37 面锦旗。这么多肯定与表扬背后是广州公安用心用情用力办好群众的每一封来信，响应人民所思所想所盼。2023 年，广州市公安局“平

这一年，广州公安纵深推进公安“放管服”改革，在程序上做减法，在效率上做加法，在获得感上做乘法，把“一堆事”变成“一件事”，跑出便民利企加速度。

2023 年初，广州公安十佳“北斗”改革项目出炉，“一件事”主题服务改革名列其中。锚定公安“放管服”改革新趋势和群众办事创业新需求，广州公安通过优化创新、资源整合，重构政务服务供给端，把各自孤立的“单选项”合并为“一件事”，打造公安政务服务“一件事”主题套餐服务品牌。

以“新生儿出生”一件事为例，在以前，新手爸妈需要到多个部门办理出生登记、社保卡、医保卡等，提交多种材料，耗时费神。现在，广州公安将新生儿落户、社保、医保等事项整

这一年，广州公安着力服务保障高质量发展，聚焦市场经济复苏需求，优化营商环境，不断延伸触角、拓展渠道，做到“企有所呼、警有所应”。

“警察同志，我们公司填申报材料却查不到地址，怎么办？”2023 年 8 月，黄埔警方接到一桩紧急求助：广州国际生物岛集团有限公司在整理园区符合条件的承租企业相关资料时，发现相关租赁平台无法查询园区内建筑物的标准地址。迫在眉睫的是，黄埔区 2023 年度第三批生物医药产业政策兑现申报会在当月底截止，剩余时间已经不多。

广州公安户政部门掌握情况后，迅速核查相关门牌地址数据在政府部门和企业之间的共享情况。针对数据应用症结，户政部门主动协调有关单位升级业务平台系统，对接使用标准门牌地址数据，终于在 2023 年 8 月 30 日前解决了生

B “一堆事”变成“一件事”

合成“一件事”套餐，只需一次申请就能把多个证件办好，告别“出生一个宝，全家满城跑”的麻烦。对此，“二胎妈妈”林女士深有感触：“前几年给大女儿办手续时，折腾了好久，这次快得不敢想象。”

除涉及民生服务类“一件事”外，还有户籍、驾驶证、车辆管理、出入境签证、开办企业、企业经营服务等 9 个类别“一件事”。今年以来，广州公安新增“外地驾驶证注销恢复并转入”“娱乐场所经营备案一件事”等 6 项主题套餐服务，依托一体化平台支撑能力，创设“随心办”线上个性化定制模式，实现网上一次申请，并联审批。市民将需要申办的项目自由组合，便可享受到如同网购般的方便快捷体验。“一件事”主题服务在线下同步落地，市民也可将

相关申请材料提交至“一件事一次办专窗”受理。

目前，广州已上线公安“一件事一次办”套餐服务 71 件，累计减少办理环节 78 个（压缩率 62%），减少跑动次数 97 次（压缩率 68%），2023 年以来办理量约 180 万宗。在去年市委依法治市办组织开展法治建设创新项目评比中，《广州公安政务服务“一件事”主题改革》获评二等奖。

针对群众反映集中、周期长、解决难度大的问题，广州公安推行公安“放管服”改革堵点痛点排查疏解工作机制，纳入疏解清单滚动销账。2023 年以来，有效解决“政务服务窗口业务办理不规范”“出入境业务预约时间过长”“自助办证不方便”“群众办事预约难”等 11 类堵点痛点问题。

C 服务“及时雨”润泽企业

物岛园区 7 栋建筑物的门牌地址数据在相关租赁平台上的查询和应用问题。最终，生物岛园区相关企业顺利完成政府政策补贴申报工作。随后，该公司专门给广州市公安局户政部门送来写着“为企业保驾护航为项目排忧解难”的锦旗。

2023 年 4 月，新修订的《广州市门楼号牌管理规定》出台。以此为契，广州公安推出“门牌业务”“一网一部门办”便民举措，压减企业群众办事时间成本。2023 年 11 月 15 日起，广州公安还推出与“粤居码”融合联通的“广州门牌”二维码，群众、企业从业人员扫码即可登录“粤居码”办理居住登记、从业登记等业务，大大提高了信息登记的精准度。

企业所需，就是服务所向。2023 年，围绕营造高效便企的市场环境、规范便利的政务环境、公平公正的法治环境等 5 个方面，广州公安出台 37 条惠

企利民措施。目前，大型群众性活动审批、金融机构营业场所安防设施评审验收、涉路施工交通安全审查、二手车签注、外国高端人才服务、往来港澳人才签注等全部 37 项举措均已落地。

2023 年 2 月 20 日，最长有效期 5 年、每次最多可停留 30 天的往来港澳人才签注正式落地。实施首日，来自广州的 6 名科研人才获发首批往来港澳人才签注。这项被不少科研人才称为“及时雨”的政策是公安机关高标准高质量建设营商环境标杆城市的缩影。经济社会发展到哪里，公安工作就护航保障到哪里。

展望未来，广州市公安局相关负责人表示，2024 年将锚定公安政务服务“走前列”目标，持续优化公安政务服务供给模式，大力发展“互联网+政务服务”数字化应用模式，奋力打造与中心型世界城市匹配的公安政务服务体系。

数说服务

● 审批管理

广州公安共有 383 项（市级）政务服务事项，无需提交纸质材料事项数为 325 项，减材料比率已达 85%。依申请政务服务事项 100% 可网上办理、100% “零跑动”（法律法规规定必须到现场办理的除外）。

截至 2023 年 11 月底，广州市公安局政务公开办办理政府信息公开申请 226 件，“双公示”方面共推送行政处罚信息 86 万余条，主动公示行政许可信息 804 条。

● 交警

广州市车管业务总量已突破 1000 万。2023 年，广州交警推出机动车抵押解抵押网办、电动自行车全业务全网可办等，全网办业务占业务总量达 90% 以上，群众选择网办率由 2019 年的 30% 提升至目前的 85% 以上。

2019 年，广州市率先设置“12123”交管电话热线，实行人工服务、语音服务，24 小时不间断。现在，日均接听群众电话约 5000 宗，人工服务约 1500 宗。

2018 年，广州交警在全国、全省率先设置“一号窗口”，统筹受理全市群众反映的车管业务疑难问题。2023 年，“一号窗口”累计接待群众信访、咨询 6 万多人次，解决疑难问题 180 多宗，收到群众表扬 73 宗，警务投诉连续两年控制在个位数。

● 出入境

2023 年，广州市公安局已在穗 4000 余家企业、近 2 万人开展商务备案和签注；为 200 家企业近千人落实“即来即办”；受理各类人才签注 6000 多人次，在受理量全省第一。

广州公安搭建在穗企业服务团队，分级分类建群建档，点对点落实营商环境长效服务，及时宣传解读政策、接受企业咨询，听取需求反馈，实现服务零距离，已与近 600 家企业单位建立常态联系。

● 户政

2023 年，广州公安推出新生儿入户、户籍类证明、户口迁移三项户籍业务“跨省通办”服务。截至目前，广州公安已通过“跨省通办”模式累计办理 3 类户籍业务约 1.9 万宗，通过自助办证累计受理居民身份证 45.8 万张。

目前，广州公安在全市投放的居民身份证自助办证机已达 229 台，遍布全市 11 个区。申请人属于年满 16 周岁以上的广东省户籍居民，最快 3 分钟就可轻松完成补、换领居民身份证业务的申请。

● “平安厅”信箱

2023 年，广州市公安局“平安厅”信箱专班通过交办转办涉刑事、治安类举报线索，推动办案单位查破刑事、治安案件 193 宗，处理违法犯罪嫌疑人 658 人。

信箱办理的民警形容，“平安厅”信箱搭建了民警联系群众的“连心桥”，“可以促进政府与民众之间的沟通和互动，提高社会治理水平和人民群众的幸福。”

广州市公安局相关负责人表示，接下来要进一步完善常态化的“接诉即办”问题解决机制，将“平安厅”信箱打造成纾解民困、解民忧的新时代广州公安的“形象之窗”。