



五星级服务、便民衣帽间、照片满意拍……

展茅派出所办证窗口服务有温度

□ 通讯员 刘宇翔 郑吉

休闲桌椅、卡通玩偶、阅读吧、茶吧……走进展茅派出所办证大厅,温馨舒适的氛围扑面而来。在这里,群众、企业办证,有温度,有幸福感。展茅派出所办证窗口位于展茅街道中心地带,成立于2015年10月23日,共有5名工作人员,均为女性,其中2名民警、3名辅警。近年来,展茅派出所办证窗口深入践行新时代“枫桥经验”,深化“最多跑一次”改革,聚焦建设“最便利服务”,打造巾帼“蜂”采公安窗口团队,以真情、真心为辖区群众和企业提供优质服务。今年以来,窗口实现零投诉,群众办证满意率达100%。



牢固树立“服务”理念,积极向“五星级”酒店、移动营业厅学习取经,定期邀请礼仪美学老师授课指导,对窗口工作人员进行标准化、专业化管理,常态化开展“最多跑一次”月学习,经常性开展专题培训,将“环境舒适五星级、文明礼仪五星级、业务拓展五星级、受理便捷五星级、巡回服务五星级”落到实处。

窗口服务『五星级』



『会笑的眼睛』

在防疫措施常态化的情况下,在“礼仪三标”基础上,全窗口推行“会笑的眼睛”理念,用一双微笑的眼睛来表达对群众的善意和热情,拉近警民关系,解除群众防疫措施下戴口罩、查绿码、测体温带来的疏离感和不适感。



便民衣帽间

办理居民身份证时,你是否为自己服装不符合要求而苦恼过?巾帼“蜂”采团队这样做:设置便民衣帽间,通过为群众挂起理容镜子、放好梳子发绳、备好深色服装等措施,避免群众因未穿深色衣服而影响人像采集等不便,最大程度地为群众创造便捷如家的舒适感,更好地服务证件照“满意拍”。



身份证照『满意拍』

设置“证件照怎么拍才好看”温馨提示牌,引进“满意拍”设备,让办证群众自己对照显示屏,调整自己的头像方位,整理自己发型和衣领,定格“最美瞬间”,让群众近距离感受到“满意拍”带来的自拍乐趣,真正实现“小照片”换来“大满意”,“小举措”换来“大便利”。



『车驾管』业务直接办

坚持“警务围着民意转、民警围着百姓干”理念,将驾驶证行驶证号牌补换领、交通违法缴罚等11项常见“车驾管”业务纳入窗口“一站式”服务,成为全市首个也是唯一一个入驻部分“车驾管”业务的本岛派出所,成功将“进城办”变为“门口办”,“专门跑”变为“随时办”。截至目前,已为辖区群众办理3236笔“车驾管”业务。



服务延伸全方位

地理上,以窗口辐射缩短距离。把办证窗口服务延伸到辖区警务室、便民服务中心等,并将10项办证事项纳入联通营业厅等社会服务点;发动辖区“东海渔嫂”“社区网格员”等力量,积极参与非岗位职责警务活动,延伸窗口“五星服务”。时间上,以“服务延时”提供便捷。结合辖区实际,深化最多跑一次“1+X”改革,推行“预约受理”“错峰受理”“上门服务”,开通办证服务“绿色通道”,紧急事务下班后仍“延时办理”等优质服务,以队员工作时间的延长,来确保群众办证的便捷。

