

“一次办好”让出入境人员更具获得感

青岛市公安局出入境管理局全力打造“最美服务窗口”侧记



在当前公安部全面深化“放管服”改革和我省“一次办好”改革推进的关键时期，青岛市公安局确立了“先进城市能做到的，青岛也要做到，而且力争做得更好”的目标定位，着力构建“宽进、快办、严管、便民、公开”的审批服务模式，全力营造审批服务事项环节最少、时限最短、服务最优的国内一流营商环境。

连日来，青岛市公安局出入境管理局从政策提速、窗口前移、智能覆盖等方面入手，全面推动“一次办好”改革在出入境管理领域的落地运行，倾心打造“最美服务窗口”，努力给当地居民和出入境人员带来更强的获得感。

政策提速，实现“走留自如”

在硬性落实国家移民管理局关于

实行中国公民出入境证件“全国通办”部署，全面实现非本市内地居民在青申请换(补)发出入境证件和办理往来港澳团队旅游签注的基础上，又先后推出11项出入境便利措施，将公民申办护照、港澳通行证时限由原来的10个工作日缩短至7个工作日，外国人居留证件的办证时限由公安部规定的15个工作日缩短至7个工作日，台湾居民来大陆定居证明核发的办证时限由公安部规定的60个工作日缩短至20个工作日，外国人永久居留资格初审办证时限由公安部规定的三个月缩短至60日；精简中国公民出境办证材料6件、境外人员办证材料1件；为符合条件的外籍华人提供可签发5年内多次入境有效签证及2至5年居留许可出境便利；率先在空、海港口岸同时实施过境免签政策，使青岛成为全国唯一一个“空、海陆联动，一市通关、惠及全省”的144小时过境免签城市。同时，对经济社会发展急需的“高精尖缺”外国高层次人才及其亲属签发2至5年居留许可，将其“办理居留证件”时限由公安部规定的15个工作日内缩短至5个工作日内，将其“办理签证或延期”时限由公安部规定的7个工作日内缩短至3个工作日内，并在受理大

厅设立“高层次人才服务专窗”，提供绿色通道服务。据统计，青岛市截至目前累计受理外籍人员永久居留申请189名，其中获批166名。近日，海尔集团专门向青岛市公安局出入境管理局送去感谢信，感谢工作人员为青岛海尔股份有限公司一名国家“外专千人计划”专家申请了外国人永久居留身份，并对民警多年来提供的优质高效出入境服务给予高度评价，称赞“办事效率高、服务态度好”。

窗口前移，实现“一次办好”

为方便申请人就近办证，青岛市公安局出入境管理局将赴港澳台证件签注制作权限全部下放至符合条件的各分市局，并在全市设立公民出境受理点30个，数量位居全省首位。将涉及中国公民出境证件办理的22项行政权力、1项公共服务事项全部进驻青岛市政府行政审批大厅，配置了全套办证设备，增加了审批、制证功能，保障所有进驻事项均实现“一次办好”，受到广大群众一致好评。投资近50万元进一步改善出入境管理局接待大厅服务环境，规范大厅引导标识和群众办事服务指南，调整优化业务流程，绘制悬挂直观的业务办理流程图；将受理窗口由原有的9个增加

至16个，将公民出国(境)人工、自助照相以及表格打印、材料复印、预检审核等业务集中至一个大厅，实行“流水线”作业，使申请人能够在“一个窗口”按“一套流程”全程办结；制定落实容缺受理制、首接负责制、一次性告知制、限时办结制，每天由科长级以上人员轮流到接待大厅值守带班，将能力强、业务精的民警充实到前台接待一线，增配大厅引导员，启用服务满意评价系统，推出免费拍照服务，努力打造出入境“最美服务窗口”。去年的一天中午，市民张先生一家三口走进平度市公安局出入境大厅申请办理护照，却发现已经临近民警中午下班时间。这时，张先生并没有提前在网上预约，但由于他们夫妻的工作地稍远，一同前来的孩子也在外地上学，一家三口急切想在中午就能办好后离开。平度出入境大厅立即对他们开启了加急服务通道，于中午12时40分办结了全部手续。当事人深受感动，事后专门带着一面绣有“急人所急务实风范人民公仆情系百姓”的锦旗送到平度市公安局出入境接待大厅，以感谢民警的热忱服务。

智能覆盖，实现“指尖互动”

【张秀振 陈旭东】

李嘉顺：走街串巷的「排爆特警」

八年八获嘉奖，成功调处纠纷5000余起零投诉。从一名排爆特警到治安民警，他不仅能拆炸弹抓歹徒，还特别会“劝架”；工作起来太“傻”，出现现场经常自掏腰包给当事人；日历上写满了工作安排，留给家人的时间却少之又少。他就是青岛市公安局李沧分局李村派出所民警李嘉顺。自成为一名治安民警8年来，李嘉顺成功调解各类纠纷5000余起，连续8年被上级嘉奖，两次荣立个人三等功、一次二等功。

工作太“傻”，经常自掏腰包

2010年，李嘉顺从排爆特警的岗位上，转到了治安民警。身处基层，他整天苦口婆心化解群众矛盾纠纷，在旁观者看来是鸡毛蒜皮，对当事人却是天大的事，一旦解不开疙瘩，最终可能酿成悲剧。

一次在处理辖区一起讨薪不成欲要自杀的现场时，他苦口婆心和当事人聊了两个多小时，当得知当事人生活困难后，当即拿出随身携带的700元钱塞给对方，最终帮助当事人拿到了数万欠薪。当事人激动地拿出1000元归还报答，却被他婉言拒绝了。他对身边的同事半开玩笑说：“如果700元钱能救人一命，我宁愿多拿一些！”

8年来，他妥善运用实践中总结出的“热、冷、站、坐”调解法，成功调解各类群众纠纷5000余起，获赠锦旗28面，感谢信20余封，没有发生一起群众不满投诉。

愧对家人，父亲手术后三天才知道

“最愧对的就是家人。”李嘉顺说，父母家距李村派出所只有一站公交的距离。但是，他每个星期只能回去一次。所里的事情比较多，经常需要加班，忙起来可能通宵都在岗位上。基本每次值班，他都是连轴转，连续24小时不眠是常有的事情。

“父亲70多岁了，身体也不好，前段时间去做疝气手术，都没跟我讲。”李嘉顺很愧疚地说，打电话的时候，父亲只说身体不好可能需要做手术，但是具体的时间都没提，等到做完手术两三天后，才打电话告诉，怕影响我的工作。

“当时有些心酸，偷偷地抹了一把眼泪。”那个时候，李嘉顺正在办理一个案子，连续熬了三个通宵下班后，他赶紧赶回家里，但父亲见到他后却问工作怎么样。能为老百姓办好事，自己就很欣慰了。

百姓的称赞，就是最大的褒扬

“这份工作很忙，很累，但它让我感到骄傲。”做治安民警8年，李嘉顺接触到各类案件，各种各样的人生。而每一次案件的顺利解决，是他最有成就感的事情。

之前，李嘉顺帮一个老太太妥善解决了家庭纠纷，临走的时候，老太太拉着他的手说：“这么多年了，今晚终于可以睡个安稳觉了”。这句看似普通的话，对李嘉顺触动很大。他说，老百姓真情实意的称赞，让我们觉着自己的工作有意义，所有的付出都是值得的。

2016年12月，平度市冒出一个挂着“青岛资本之鹰资本管理有限公司”招牌的信贷公司，他们制定高额利息并以各种理由对借款人进行威逼利诱，如果对方还不上钱，就采取敲诈勒索、现场逼债等恶劣手段催债，让借款人苦不堪言。这个公司的实质就是“套路贷”涉黑恶组织。平度市公安局经过四个多月的缜密侦查和调查取证，将这个“经营”不到两年的犯罪团伙彻底摧毁，以卢某某为首的16名犯罪嫌疑人将受到法律的审判。

烧烤店变身信贷债公司

初中文化的卢某某2005年开始经营烧烤店，积累了一定资金，2015年底开始从事少量民间借贷。2016年12月成立了“青岛资本之鹰资本管理有限公司”，自任总经理，陆续聚集卢某、潘某、张某、代某等16人从事非法高利放贷活动。这个团伙管理严格、分工明确，还专门设立了催收部，专职从事非法强行催收活动，其手段极其恶劣。市民王某向卢某某借6万元，郭某为担保人。借后，卢某某多次指使组织成员找王某、郭某催收欠款和高息，先后在王某的公司、所在村庄到处张贴催收函及王某借款合同及身份证复印件诋毁其名誉，并采取两班倒的方式

24小时跟随王某，威逼王某还钱，还非法侵入郭某、王某家中，在其家中连吃带住，持续不断地对王某进行纠缠滋扰、实施人身侮辱，严重影响王某的正常生活长达7天。市民李某向卢某某借款1万元，李某哥哥为担保人。卢某某安排催收人员采取在单元门口、附近线杆张贴借款合同、催收单、大喇叭吆喝“欠钱还钱”等方式滋扰李某、诋毁李某名誉，逼迫其还款。

守候五昼夜骨干分子被一网打尽

2018年2月份，平度市公安局接到匿名举报信，举报“青岛资本之鹰资产管理有限公司”非法高利放贷，并暴力催收等违法行为。此案引起平度市委、市政府和公安机关的高度重视。平度市公安局立即抽调精干警力成立专案组，在青岛市局刑警支队的指导下，迅速开展侦查行动。

专案组经过缜密侦查，掌握了卢某某等人违法犯罪活动的证据。2018年4月收网时机成熟，专案组全面展开抓捕行动。经过多日的蹲守，4月27日中午主要犯罪嫌疑人卢某某及其骨干成员卢某、潘某等7人被一举抓获。参与抓捕的民警回忆，“为了不打草惊蛇，防止犯罪嫌疑人逃脱，我们摸清了主要犯罪嫌疑人的活动规律，为确保一网打尽，

连续守候了5天5夜，终于等到了最佳抓捕时机，将聚集的骨干分子一个不落的全部抓获，之后又迅速将其他一些成员逐一抓捕到案。”

反复工作，动员受害人指证犯罪

虽然卢某某等人被抓到案，但犯罪嫌疑人的拒绝交待、查找受害人和取证难等诸多难题又摆在专案组面前。办案民警介绍，当时有不少受害者都不愿出面指证对方的暴力催收行为，一方面是碍于自己的面子觉得丢人，另一方面是担心日后会遭到打击报复。办案民警使用自己的实际行动去争取受害者的信任，其中一名受害者在民警登门5次之后，终于表示愿意出面作证。办案人员在两个多月的时间里，先后走访了一百多名受害者及其家属，历时4个月对涉案资金进行了全面调查取证，终于将铁一般的证据摆在了卢某某等人的面前，迫使其交代了犯罪事实。目前，共抓获犯罪嫌疑人16名，其中逮捕15人、取保候审1人，查封房产2套，冻结涉案资金90余万元，审查、取证材料400余份，扣押办公用的电脑、合同、POS机一宗。

“套路贷”是新型犯罪，不少办案民警之前没有办过这类案

件。为尽快提高民警的办案能力和水平，平度市局专门邀请了有关方面的经济、法律专家进行强化培训。“当时对一些信用卡套现等新型犯罪手段都不太了解，为了尽快掌握这方面的知识和法律依据，我们每天学习都要学到晚上十一二点，经常是边办案边咨询专家”，民警告诉记者。经过办案民警的不懈努力，很快都成了行家里手，对“套路贷”犯罪行为的性质、作案手段和证据要求清清楚楚。面对犯罪嫌疑人的种种抵赖和狡辩，能够一针见血地击中要害，为依法从快完成案件审查工作奠定了坚实的基础。

办案民警们为了专门研究其犯罪手法和走访受害者来回奔波四个多月，家中的事情都无暇顾及，有两名年轻民警为了办案推迟了自己的婚期。“当时每天要跟这些犯罪嫌疑人斗智斗勇，还要不停地学习充电和走访受害者，每天睡得都很少，脑子里想的全是案子，头发白了不少，也掉了不少。妻子生病了我也顾不上回去照顾，真是觉得挺愧对妻子的。”民警姜振坤回忆起当时的经历，依然感慨不已。

目前已依法对卢某某等15名犯罪嫌疑人提起公诉，这个为非作恶，称霸一方的涉黑恶组织终将要受到法律的制裁。

青岛交警做好“放管服”推进交通管理提档升级

为持续推动“放管服”改革在公安交管领域落地落实，青岛公安交警部门认真贯彻落实省公安厅关于深入推进“一次办好”改革部署和青岛市公安局《深化“放管服”和“一次办好”改革打造一流营商环境总体方案》要求，在刚性落实公安部20项交管管理“放管服”改革要求的基础上，紧密结合本地区工作实际，于去年7月底出台实施了《青岛交警服务新旧动能转换优化营商环境便民利民28条措施》，着力提升“三大战力”，全面促进公安交管工作提速、提质、提效，实现了城市道路交通服务管理的提档升级。

向警务覆盖要战力，“就近办”实现少跑腿

青岛交警本着让群众“就近能办、少跑快办”的服务理念，向具备条件的区(市)车管所下放小型汽车注册登记、进口车登记和驾驶人考试业务；在农村派出所试点推行交通违法处理和车驾管业务受理点；向农村

和城区交警中队下放车驾管业务；在市区的街道办事处、社区服务中心、大型厂企试点设立交管服务站。同时，通过设置交管业务流动服务站，开展下乡入企服务等多种形式，努力拓展交管警务覆盖面，打通交管业务服务农村的“最后一公里”。

牵头与邮政部门、保险行业建立起交管便民服务机制，在青岛市17个邮政网点和14个保险代办点设置号牌补领、免检标志核发、驾驶证期满换证、临时号牌办理等代办业务，在43个乡镇交警中队、农村派出所开通车驾管业务窗口，截至目前已成功代办各类业务3000余笔。

中午和周六、周日休息时间，推出“全天候”在岗服务，截至目前已在法定工作时间之外累计办理交管业务17万余笔。

严格落实“首接责任制”，明确第一个接到群众反映问题的工作人员即为首接责任人，如属自身职责内的，则能办快办；如属自身职责外的，则牵头内部转办；如属超出法律规定范围的，须向群众提供耐心解释；对主办人未及时向群众反馈办理情况的，首接责任人持续跟踪督办，推广“店小二”服务模式，有力保证了“对群众需求事事有回音、件件有落实”。

向联动共享要战力，“一证办”解决手续繁

自去年7月1日起，青岛市交管业务窗口全面落实“减证便民”政策，大力推行“一证办理”，全面实施“四个减免”，对补换领、审验驾驶证等18类车驾管业务，申请人凭本人居民身份证“一证即办”，截至

目前已完成“一证即办”业务超过12.3万笔。建立网上信息共享制度，在办理车管业务过程中，实行医院体检证明、报废回收证明等材料网上查询办理，群众免提交。

全面打通交管业务信息与有关部门共享通道，将68项交管数据接入市电子政务信息共享平台，实现车管业务全流程数据与青岛市统一审批系统互联互通。主动对接交通运输、商务、卫生、保险等部门建立信息数据互认共享，对车购税、车船税、交强险和医院体检信息实现联网核查，截至目前已累计减免各类申请材料33.2万份，彻底改变以往“重复、填表、拓印、提交”等繁杂手续的历史。

会同快递外卖行业组织、企业对快递外卖行业车辆实行编号管理，与交通运输、邮政管理部门建立联合监管机制，加强配送员交通安全教育，推动企业落实交通安全主体责任，服务快递外卖行业健康发展。

针对交通事故现场处置容易增大交通压力的难题，去年9月起，青岛

交警主动与人保财险“95518”加强联动对接，协调保险公司进驻交通指挥分中心。警保双方利用视频监控巡检路路，在发现交通事故后，第一时间远程实施引导取证、撤离现场、恢复交通，通过交管“12123”交通事故快速认定，目前已在处理交通事故4.2万余起，数量位居全省第一。

向科技应用要战力，“掌上办”才是硬道理

大力推行“掌上办、网上办”，实现28项交管业务、29项交管行政审批和公共服务事项网上受理、后台审核、邮寄送达。主动与财政部门协调对接，进一步畅通车驾管业务和交通违法网上支付渠道，开通微信、支付宝和网银缴费业务，目前已远程办理各类支付缴费11.2万余笔。

积极拓展“互联网+车管”服务，通过互联网服务平台和“交管12123”手机APP开通28项网上车驾管业务，在青岛政务网开通21项行

政审批和服务事项网办渠道，实现了群众办车管业务“在家办、掌上办、随时办”，有效解决办事群众排队多、跑腿多问题，目前通过网络平台累计注册用户超过64.1万人，办理业务达420.7万余笔。

创新推出预选号牌、网上约考、预约车检等服务，开通30家检验机构预约通道，截至目前已通过网上预约办理业务338.5万笔，其中预选号牌16.1万副、预约考试321.8万人、预约车检6132辆。

依托车管所微信公众号，开通“办事指南”、“业务办理”、“驾校排名”等查询平台，自主研发驾驶人教育、满分教育“网上学习平台”，实现了网上报名、学习、审核流程等驾考业务“网上学”，极大方便了驾驶人教育学习，目前已有1.2万名驾驶人享受到网上审验教育和满分学习的便利。