

优化营商环境 新区在行动

民生/集装箱

网上直办、线下代办、一窗通办，黄岛公安分局政务服务“精专细实”

**严查违法违规用地
加强自然资源管理**

让群众办事少跑腿不添堵

□记者 仪博文 报道
本报讯 为扎实推动全区自然资源领域突出问题排查整治见行见效，近日，西海岸新区邀请青岛市自然资源执法监察支队，就自然资源大排查大整治政策法规进行宣讲培训。

□本报记者 王雪
本报通讯员 封国华 吴学军

今年以来，黄岛公安分局转变思路、融合创新，将户政、治安、交管、出入境等窗口业务集体搬迁至西海岸新区政务服务中心受理，构建“一站式”黄岛公安政务服务中心。自1月2日启用以来，该中心搭建起让市民和企业“少跑腿、易办事、不添堵”的服务平台，让群众办事更方便、更快捷、更高效，体验感更佳，幸福感满满。截至4月份，黄岛公安政务服务中心共完成户籍、出入境、车驾管等业务超过40000笔，群众满意率100%，擦亮了精、专、细、实的“海西心安办”公安政务服务品牌。



市民在黄岛公安政务服务中心办理业务。□记者 王雪 摄

会议传达了自然资源政策法规内容及执法工作要求，结合国内多个地区违法违规用地典型案例对土地分类管理进行讲解培训，并明确下一步自然资源管理工作重点。

接下来，新区将严肃查处整改各类违法违规用地行为，以案促改、以案示警，推动自然资源管理工作再上新台阶。

**公用事业进校园
科普知识润童心**

□记者 张静
通讯员 杜传洋 报道

本报讯 日前，西海岸公用事业集团客户服务中心走进凭海临风小学，开展以“为您服务 公用·心”为主题的服务进校园活动。

现场，公用集团志愿者围绕供热、供水、垃圾分类等知识，通过讲解授课和趣味实验相结合的方式为学生上了一堂生动有趣的科普课，让大家在寓教于乐中提高了科学素养，增强了安全用热、节约用水、爱护环境的意识。

下一步，公用集团将继续秉持“让政府放心、让用户舒心、与社会连心”服务理念，定期进学校、进企业、进社区开展便民服务，不断提升公用事业服务品质。

网上直办 公安政务服务跑出“加速度”

“真没想到，这么快就把我的户口给迁好了，真是省时又省力呀，感谢警察同志。”日前，隐珠街道滨海新村社区居民董先生开心地说。据悉，从信息采集到办理完成，董先生在办理户口迁移业务时未跑过一趟派出所，也未去过一趟新区政务服务中心，而是依托社区一体化设备全程网上操作，仅用半小时就搞定全部事项。

之所以能如此高效地迁移户口，得益于黄岛公安政务服务中心新近推出的“网上直办间”业务。该业务融合视联网、5G、云计算等先进技术，基于新区政务服务中心云平台和遍布

城乡的213套一体化机，实现了业务踏勘在线记录，经办人员和申办人员“云互动”，可以快速核查、快速审批。群众只要动动手指，在网上就可完成诸如户口迁移、二代身份证办理、租房落户等业务的实地核查，大大提高了办事效率，节约了行政成本。“4月份以来，已有20多名市民群众在‘网上直办间’连线咨询或办理业务。”黄岛公安政务服务中心户政业务窗口负责民警李俐说。

“自黄岛公安政务服务中心运行以来，我们依托互联网，深挖大数据，充分运用信息化、科技化手段，打造‘网上直办间’‘远程电子踏勘’‘网络

智能问答’等智慧服务模式，让群众充分享受到网络时代、数据时代的红利，感受到公安政务服务的便捷高效。”黄岛公安政务服务中心负责人张洪芳在谈到服务模式改革时说道，该中心不但设有传统的人工服务窗口，还设置了功能完善的自助服务区，可为群众提供居民身份证办理、港澳通行证签注、交通违章查询等业务。不少公安业务可以借助“网上直办间”、数字化设施设备进行网络直办，实行“无感化、不见面、无接触”审批，“即来即办、秒办秒批”，公安政务服务因此跑出了加速度，便利化、细致化和专业化、智能化程度大幅提高。

线下代办 周到服务极大提高群众满意度

黄岛公安政务服务中心不断创新“互联网+”业务模式，融合实施智慧化服务，给群众提供便利。同时，健全完善《公安政务服务日常运行管理规定》《窗口及引导人员岗位职责》等规章制度，优化实施代办、帮办、协办等便民举措，积极推行用心、细心、贴心、暖心服务，让线下办事群众同样感到舒心满意。

在黄岛公安政务服务中心，随处

可见有关治安、户籍、外事、交管等方面的办事指引、业务说明、导向指示牌，导办民警穿梭各处，随时为群众提供导办、代办、帮办、协办服务，帮助群众顺畅办理业务，极大提高了群众满意度。

据统计，今年以来该中心已接到感谢电话127个，收到群众送来的致谢锦旗27面。

“为进一步提升服务质效，我们

组建了10人的专职导办员队伍，认真抓好每一个细节，力求为群众提供及时、周到、贴心的服务。”黄岛公安政务服务中心民警董萍表示，在该中心主要出入口及各业务单元，每当群众遇到困难时，总会有“您好，请问需要帮忙吗？”的暖心询问及时响起。导办民警会根据办事群众的需求，引导对方到相应区域，顺利完成业务办理。

一窗通办 “全科民警”让群众办事体验更优

办事群众的肯定，是检验公安政务服务创新开展、改革推进成功与否的一把“标尺”。黄岛公安政务服务中心按照上级公安机关“放管服”改革和优化营商环境部署要求，认真落实“一窗通办”“一网通办”业务，将其由群众“外循环”变为公安“内循环”，让群众从“跑多窗”到“进一窗”，大大减轻了群众的负担，切实提升了他们的获得感。

业务模式的转变，对窗口民警的素质和能力提出了更高要求。为此，黄岛公安政务服务中心从全局组织遴选50余名综合业务熟、沟通能力强

的民警、辅警，成立专职队伍负责此项工作。同时，对这支队伍进行从进门到办结的全流程业务技能培训和

跨户政、出入境、治安、交管不同领域的交叉培训，让每一名民警、辅警都能做到业务精、专、细、实，成为一警多能、群众满意的“全科民警”，让群众从找“警种”到找“警察”，彻底打通服务群众“最后一公里”。

力。工作人员的服务也很棒，高效、专业、细致、用心！”

据悉，按照“应进必进、应放尽放”要求，黄岛公安分局将治安、户政、交管、出入境、海岸等8个警种的175项业务全部进驻黄岛公安政务服务中心，扩容33个业务窗口工位，增设“疑难杂症”窗口和“未办成事”窗口，推行“一警多能、集约用警”，实现“一窗口对外、多业务集成、一站式办理”。该中心还本着“审批至简、服务至善”原则，根据业务频次规律，在工作日的中午和节假日推行延时服务、预约服务，实现“延时办、预约办、捎代办”，推动“放管服”改革走深走实，助力营商环境持续优化。

**走访春蕾女童
传递温暖关怀**

□记者 仪博文
通讯员 刘霞 郑妍 报道

本报讯 近日，西海岸新区不动产登记中心走进王台小学，为结对帮扶的春蕾女童送去关爱。

活动中，区不动产登记中心工作人员为5名春蕾女童送去书籍和学习用品，并鼓励她们在学习生活中坚韧不拔、不负青春。

下一步，该中心将继续链接更多社会资源、汇聚更多爱心力量，切实把春蕾女童关心关爱工作做实做细。

**马轲个展本周日
亮相西海美术馆**

□记者 谭宁 报道

本报讯 6月23日，知名当代艺术家马轲的大型个展“前奏与沉思”将在西海美术馆开展。

此次展览分9个单元，以非线性叙事的方式，展出马轲自1997年至今的150多件作品，包括绘画、纸本、手稿、档案、纪录片等。其中，“无限的绘画”将作为展览的开篇，其借用浓缩时空的手法，讲述马轲不同时期作品间的差异与共性，对于绘画无限可能的追逐，成为整场展览的精神写照。