



24小时智能办证区  
为群众提供全天候服务。

民警在“侨企服务室”接待群众。

市民在智能签注区  
自助办理出入境业务。

“以前办护照和户口迁移业务，要跑出入境和户政的多个窗口，预约、排队、填表得大半天，有时甚至还要到派出所、村（居）委会写证明、补充材料等，来回折腾不说，材料带不全还得再跑一趟。现在进一扇门、到一个窗口，两项业务就能一次性办完，前后花了不到40分钟，真是太省时省力了！”在恩平市行政服务中心公安综合服务大厅，刚办完护照换发和户口迁移业务的市民陈女士对着窗口工作人员连连点赞。

恩平是江门市最早将出入境、户政业务整体进驻行政服务中心的县（区）之一。今年6月以来，恩平市公安局主动打破警种界限、窗口属性与数据壁垒，以“应进尽进、实事求是”为原则，在恩平市行政服务中心公安综合服务大厅开通6个“一窗通办”窗口，将215项公安行政服务事项纳入其中，事项进驻率达全局总数的90.3%。这场从“分散受理”到“集成服务”“智能服务”的转型，让群众“进一扇门、到一个窗、办多事项”成为常态。

文/图 梁晓敏 郑宛雯

## 恩平市公安局以群众需求为导向，深化政务服务改革 “一窗通办”走在前 群众办事很省心

### 改革先行

#### 打破业务壁垒，让数据代替群众跑路

“早在改革之初，我们就明确了‘群众少跑腿、数据多跑路’的核心思路。”恩平市公安局出入境管理大队大队长黄楚萍表示，恩平公安面临的首要难题，是如何打破长期以来警种间的业务壁垒与数据孤岛，“过去，出入境、户政、交管等业务分属不同警种，窗口各自为政，群众办事得‘多头跑、反复跑’，这不仅降低了办事效率，也影响了群众体验。要改变这种现状，就必须敢于‘动真格’，从体制机制上实现突破。”

为解决这一问题，恩平市公安局首先从“人”的统筹入手。进驻大厅的44名警力，涵盖出入境、治安（户政）等多个部门，统一由出入境管理大队实行“党建统领、业务统管、队伍统抓、考核统一”的管理模式。“以前，各警种业务‘各管一摊’，窗口工作人员只懂自己领域的业务，现在通过统一管理，大家目标一致、调度顺畅，为开展跨警种服务打下了坚实基础。”黄楚萍解释道。

硬件与标准的统一，则为“一窗通办”筑牢了根基。

恩平市公安局安装高配置计算机、打印机及“综窗助手”等前台办公设备，同时，协调开通窗口民辅警跨警种业务办理权限，确保215项进驻事项“能办、快办”。恩平市行政服务中心公安综合服务大厅功能区划分清晰，标识标牌规范统一，“一窗通办”工作规范详细列明各服务事项的申请条件、办理环节与办结期限——恩平市公安局按照“减时间、减材料、减环节、减跑动”的原则制定统一标准，让群众办事“心中有数”，也让窗口服务“有章可循”。



▲《恩平市便民办事指南》  
已累计发放500余册。

### 服务升级

#### 深化“四办改革”，让便利触手可及

“您好，您的无犯罪记录证明可以通过‘粤省事’App申请，我教您操作，下次在家就能办理。”在恩平市公安局综合服务大厅的互联网办事专区，工作人员正耐心引导市民李女士使用手机办理业务。这一幕，正是该局深化“四办改革”的生动写照。

改革的第一要务就是政务服务“一站办”，即群众“只进一扇门，到一个窗口，就办成所有事”。“改革之初，我们对系统内的238个行政服务事项进行梳理筛选，按照‘应进尽进，实事求是’原则，选择确定除车辆检测、驾驶员考试等对技术、场地有特殊要求的事项外，其余215项事项全量进驻综合服务大厅。”黄楚萍说。其他警种业务则通过提供咨询、代收材料、指引网办等方式办理，构建起“全科式”公安服务大厅。

针对高频事项，恩平市公安局进一步推行“一窗办”。在前期建成2个出入境、户政通办窗口的基础上，将“一窗通办”窗口增至6个。如今，群众走进恩平市行政服务中心公安综合服务大厅，到任意一个“一窗通办”窗口都能办理出入境、治安（户政）、交管、刑侦4大警种的42项高频业务，为群众提供极大的便利。“比如华侨驾驶换证补发业务，以前，华侨首先要到派出所申请临时住宿登记表，再到医院进行体检，最后才能到车管所办理驾驶证换证补发，至少需要三天时间、跑三个地方，如今通过‘一窗通办’窗口，可以实现‘即到即办’。”恩平市行政服务中心公安综合服务大厅综窗工作人员张晓婷此前专门负责办理出入境业务，通过统一培训后，如今已能熟练办理户政、交管等跨警种业务。据介绍，“一窗通办”窗口自开设以来，已为群众办理业务34444件。更为贴心的是，恩平市公安局还推出自助服务“智能

办”。大厅的智能服务专区内，身份证自助办证终端、出入境智能签注一体机、“交警自助体检拍照一体机+制证通自助终端”及“粤智助”自助终端一应俱全，为群众提供全天候服务，上班时间还有专人在旁全程指导操作。72岁的梁伯此前担心不会用自助机换领身份证，在工作人员的帮助下，仅用10分钟就完成了拍照、信息采集等流程。“本来以为要跑好几趟，没想到机器这么方便，还有人帮忙，太省心了！”顺利办理业务的梁伯为便捷的服务点赞。

最让群众安心的是，恩平市公安局提供“兜底服务”——若自助设备无法办理，窗口会第一时间承接，确保群众“来了就能办成事”。黄楚萍回忆道，曾有一位申请人因外貌与身份证照片差别太大，自助证件终端机无法识别，窗口工作人员立即协调后台核验信息，最终当场为其办好证件。该工作人员说：“我们不能让‘智能’变成‘障碍’，兜底服务就是要守住为民服务的底线。”

“经过深化改革，现在很多网办事项都可以全流程‘指尖办’了。”黄楚萍介绍道，针对年轻人偏好的线上办理方式，大厅设置专门的互联网办事专区，配备互联网电脑并安排专人指引，交管、网安、禁毒、巡特警（打私）、看守所、刑侦、治安等警种的行政服务事项均可在线办理，包括补换领检验合格标志、补换领机动车号牌、网站备案变更/撤销、船舶信息变更等热门事项。“11月20日起，群众通过手机就可以办理普通护照、往来港澳通行证、往来台湾通行证三类证件换发补发，群众不用再跑出入境窗口，在家动动指尖就能办！”黄楚萍补充道。同样可以“指尖办”的还有身份证换发、机动车号牌申领、无犯罪记录证明开具等17项业务，让群众足不出户就能办成事。数据显示，目前，恩平市公安局政务服务网办率占高频事项的71.4%。

### 机制创新

#### 延伸服务触角，全链条暖侨助企

“多亏了‘侨企服务室’的帮助，我只用了不到半天就拿到了无犯罪记录证明，顺利申请签证出境。”11月7日星期五下午，恩平市公安局收到委内瑞拉籍人员谭先生的求助，称需要尽快办理外国人无犯罪记录证明用于申请签证出境前往西班牙处理紧急事务。当时，谭先生还在广州，恩平民警便告知可以第二天上午到“侨企服务室”办理有关业务。按照现行国家政策，办理外国人无犯罪记录证明整个流程大约需要3个工作日，考虑到谭先生情况特殊，恩平市公安局立即开启“绿色通道”，特事特办，第一时间将申请材料上传系统审批制证，于11月8日星期六上午将外国人无犯罪记录证明交到谭先生手中。

针对恩平市侨胞、企业多样化的办证需求，恩平市公安局不断延伸“警+侨”“警+企”服务触角，在出入境管理大队设立“侨企服务室”，为侨胞和企业提供“一对一”服务，从业务办理、政策宣讲、答疑解惑等方面全链条暖侨助企，帮助解决急难愁盼问题。截至目前，“侨企服务室”已服务侨胞、侨企13次。

为进一步解决侨胞办事“不知晓、不熟悉”的问题，恩平市公安局联合恩平市侨务局、侨联以及有关职能部门，推出江门市第一本涉侨类便民办事指南——《恩平市便民办事指南》。这本指南涵盖涉侨身份及户政办理、外国人居留许可，申请加入/恢复/退出中国国籍，中国驾驶证申领及换证等华侨华人常办高频业务。指南图文并茂、语言通俗，不仅在恩平市行政服务中心公安综合服务大厅摆放，还通过侨联、侨企协会

等渠道发放，成为侨胞在恩平生活、创业的“办事宝典”。“很多侨胞长期在海外，对国内政策不熟悉，这本指南帮他们少走弯路。”黄楚萍表示，指南推出后已累计发放500余册，收到的反馈全是好评。

针对外籍寄养儿童因监护人年纪大易遗忘而导致的逾期居留问题，恩平市公安局建立全闭环证件到期提醒机制——通过系统筛选即将到期的证件信息，提前30天通过电话、短信等方式提醒监护人，必要时还会上门告知。数据显示，该机制实施后，恩平外籍寄养儿童逾期居留人数同比下降25%，有效避免了不必要的违法风险。“之前总担心记不住证件到期时间，现在公安会提前提醒，我们心里踏实多了。”一位外籍寄养儿童的奶奶感激地说。

在恩平市行政服务中心公安综合服务大厅内，不少群众还对“免证办”服务赞不绝口。恩平市公安局对内地居民办理身份证、户口本、护照等公安高频事项，实现“免证办”，群众只要通过手机粤省事“亮证”，或由民警从后台查询核实相关信息，无须再提交纸质证件原件或复印件。“现在有了‘免证办’，只要手机上有电子证照就行，太方便了。”市民郑女士要办理护照，结果忘记带身份证，本以为要白跑一趟，没想到工作人员通过粤省事核实了她的电子身份证信息，当场就为她办好了业务。目前，恩平市公安局“免证办”业务占高频事项比例已达62%，累计为群众减少纸质材料提交约55056份。“‘免证办’不仅简化了办事流程，还降低了群众办事的成本，是我们深化‘减证便民’的重要举措。”黄楚萍说。

政务服务，为群众的幸福生活加码，为地方经济社会发展护航，努力在推进公安政务服务现代化的道路上走得更远、更稳。

由“跑多窗”到“跑一窗”，由“多次跑”到“一次跑”，恩平市公安局的“一窗通办”改革取得成效，也为其他地区提供了可复制、可推广的“恩平经验”。“我们的改革之所以能取得明显成效，关键在于始终坚持以人民为中心的发展思想，把群众需求作为改革的出发点和落脚点。”黄楚萍表示，接下来，恩平市公安局将继续以群众需求为导向，不断深化政务服务改革，持续优化“一窗通办”服务模式，用更优质、更高效、更便捷的公安



工作人员耐心指导市民办理业务。



恩平市行政服务中心公安综合服务大厅开设“一窗通办”窗口，让群众“进一扇门、到一个窗、办多事项”成为常态。