

# 从“满城跑”到“随时随地办” “小窗口”折射服务“大变迁”

见证人：  
张建英 嘉兴市公安局秀洲区分局治安大队副大队长



本报首席记者 陈佳妮 通讯员 陈晓 沈芳明

历经26年,张建英所在的岗位还叫“窗口”,但职能已大不同。

从在派出所初步接触窗口办证工作,到担任嘉兴市公安局秀洲区分局治安大队副大队长,张建英一步步感受“放管服”改革、“最多跑一次”改革带来的便利,也见证了窗口服务从单一性到多样化,老百姓办事从“满城跑”“一窗办”到“一次都不用跑”的变化。

20年来,从小小“窗口”可以看出,一条主线始终没有背离——基层的呼声和群众的期盼,就是政法干警努力的方向。



张建英在户籍窗口为群众服务

## “窗口”只是“窗口”

“2006年以前,基层派出所的户籍窗口是高台封闭式的。群众到派出所办理户政业务时,往往需要隔着小窗口,与户籍民警沟通,站着办理业务。”彼时,张建英在新城派出所当户籍警。

窗口的职能,只跟办理户口业务相关,甚至,派出所里都没有照相室。群众办理身份证,需要自己去镇上照相馆拍照,带着洗好的一寸照前来。

不过那时,“窗口”逐渐有了贴心服务。

按居民身份证法规定,年满16周岁,需要申领身份证。“我们辖区里有两所初中,我们就和学校约定好,统一为16周岁的学生拍摄。”张建英回忆,他们会找到镇上最好的摄影师,带上三脚架,架好设备,到学校“开工”。

张建英会拿着学校给的“花名册”,一个个大声点名来拍照。“有时,被喊到的学生,正在操场踢球,就会大汗淋漓地跑来,扬起笑脸问‘到我了没’!”那飞扬

的青春,成为户籍警们上门服务的美好回忆。

当时是一代身份证,底卡是一张很硬的白纸,除了身份信息外,照片需要先手动粘上去,再送到公安分局,按照相关规定制作好。“做一张身份证,大约要一个月左右。”由于交通不便,每次去分局办事,所里唯一的面包车,就会“拉”满人,“这辆车,除了喇叭不响,哪儿都响!”

欢闹中,时代滚滚向前。2004年1月1日,第二代居民身份证开始换发。2005年,调入新城派出所两年的户籍民警张建英,终于拥有了自己的照相室。换发身份证,成了那几年窗口工作的“主业”。

“当时对照片要求很高,眼睛往下看一点,或者头发挡住耳朵一点,照片都会被分局退回来,重新拍摄。”为了让证件照“过审”,小小的照相室里,摆上了发卡、牛皮筋、甚至还有一块粉饼,“脸不能油,会反光。”

那时的张建英,怎么也不会想到,若干年后,老百姓已然可以“自拍”证件照,对拍摄不满意,还能拍多次。拍完的证件照底片,再也不用小心保存,而是早已被储存在大数据云端,生成“个人档案”。

## “窗口”不仅仅是“窗口”

在新城派出所当窗口民警的10年里,张建英经常会有“恍惚感”——这个老百姓好面熟。“张警官,帮我看看资料补齐没?”原来,以往群众在办理户口迁移业务时,常常遇到资料准备不全,需要跑多次的情况。

2004年,新城辖区的常住人口,大约在4万人,往后每年都在以6000-8000人递增。随着浙江经济快速发展,越来越多新嘉兴人参与城市建设,在这里落户并安居乐业,找寻到归属感。

当时,几乎每天都要办理这项业务

的张建英,如今仍能细细数来,户口迁移所需要准备的材料:

当事人要带上身份证、户口本、房产证、浙江省居住证,来到购房所在地派出所,办理购房落户的申请。审批时间需要15天左右,会给对方一张《准予迁入证明》,40天有效期。当事人拿着准迁证和户口本,回到户籍地派出所,办理“户口迁出”,再回到批准地公安派出所,批准迁入。

也就是说,在材料没问题的情况下,办理户口迁移,至少得跑3趟。

转折,发生在2016年底,仿佛一夜之间,身边不论是同事还是老百姓,都在讨论浙江最火热的一个词——“最多跑一次”。

浙江省第十四次党代会提出,以“最多跑一次”改革为突破口,谋划实施一批群众最期盼、发展最急需的重大改革举措。

这是集结号,更是“军令状”。

接下去的短短几年里,张建英发现,“窗口”不仅仅只是她记忆里那个“窗口”了——

“要学的东西越来越多。”每个窗口民警,都在最短时间内,开始向“全科角色”转变,要开始跨界学习出入境、交警、治安等业务,“一窗通拍”改革,打破了窗口之间业务办理的限制。

不仅如此,改革还突破了窗口的“物理空间”。

2021年2月,长三角区域户口迁移“跨省通办”正式实行。辖区陈女士成为第一个“尝鲜者”。她来到新城派出所办证中心,将双胞胎子女的户口从江苏连云港迁至嘉兴秀洲,仅用了几分钟。

“以往都是百姓自己跑,现在,是我们公安机关内部数据跑。”张建英感慨不已,“十年前,哪能想到这一天?”

从最初的新鲜感,到现在真切的获得感,“最多跑一次”改革真正“跑”进了千万浙江群众的心坎。

数据最有说服力。贯彻全国范围内居民身份证异地受理、挂失申报和丢失招领“三项制度”以来,秀洲受理居民身份证异地换领、补领10万余张;2021年户口迁移、户籍类证明“跨省通办”以来,秀洲办理跨省户口迁移3470人、居民身份证首次申领2066张和新生儿异地落户443人。

## “窗口”不局限于“窗口”

2024年3月26日,李先生走进秀洲区政务服务中心,他这次不仅要申领户口本,还要办理驾驶证、社保。

“抽空来一趟不容易,办这几样我原本预留了半天时间,没想到半个多小时全办完了。”李先生难掩激动。

张建英感慨,按照以往流程,群众办不同事项要跑多个部门,两头取号、排队和办理,至少如今走进政务服务中心,办理业务的时限被压缩达50%以上,真正实现“进一扇门、取一次号、办一串串”。

“窗口”对于老百姓,早已不设“边界”。数字化改革的浪潮,打破空间和时间限制,通过“云窗口”,让群众享受越来越便利的政务服务。这背后蕴含着一个不变的宗旨:找准服务百姓“着力点”。

假如你来浙江,只要申请材料齐全、符合受理条件,无论是办户口、办身份证,各种大事小情,只需“最多跑一次”,甚至在“浙里办”App上在线办理,体验到办事不用求人的畅爽。

比如,浙里办里的“浙警在线”专区,集成各警种102个“一网通办”事项,并拓展搜索查询、咨询宣传、求助报警等36项特色增值服务,相较之前具有集约化程度更深、数字化水平更高、增值化服务更优的核心优势,实现了“可办”向“好办易办”转变。

再比如,改革成果正尝试覆盖到全省各地,探索向乡、村一级延伸贯通。

浙江公安正在实施公安政务服务一体化“百千万”工程。所谓的“百千万”,即在全省建成100个县级以上公安政务服务(网办)中心、1000个派出所(便民服务中心)通办窗口、10000个村居延伸服务网点,打造15分钟办事圈。

这天,当张建英再次路过新城派出所,看着自己当年坐过的“办证窗口”,已被改建成崭新的110接处警大厅,往事一幕幕如跑马灯闪过,她看到——小小“窗口”的改革,释放出平安浙江建设20年的温度:那是急难愁盼都被看在眼里,也是民声所呼被放在心上的“在乎”,更是老百姓真正被一座城市所尊重的暖心。



2020年2月-3月,治安大队整理往年堆积的居民身份证底卡。

### 【数说】

各类延伸服务网点(社会化代办点) 2004年:0,到2024年:13404个

13404

0

网上办件 2004年:0,到2023年:2700万件

较“最多跑一次”改革前(2017年),办事材料精简41.6%,精简时间65.5%,精简证明91.23%。实现45个事项“零材料”办理,144个事项“一证通办”,73个事项“跑零次”。