

竭诚服务铸造“标兵窗口”

西安公安雁塔分局出入境管理科工作纪实

■ 通讯员 肖克俭

2013年8月,西安市公安局雁塔分局正式成立出入境管理科,设立出入境接待大厅,负责雁塔辖区内中国公民出入境证件办理和境外人员管理工作。

自创建以来,这个窗口单位亮点频现,公安部出入境管理局局长郑百岗在视察后肯定了雁塔出入境的硬件设施、人员配备、服务理念在西部地区首屈一指,走在了全国前列。作为一个面向中外、服务广大群众的窗口单位,缘何能被如此认可、被群众所称赞?服务水平和质量才是真正衡量“为民服务”效果的“尺子”。在公安雁塔分局党委班子带领下,秉持全心全意为人民服务的信念,无私奉献的精神,勇于创新的气魄,改进服务态度,提升服务效率,打造服务品牌,才让群众真正感受到了党和政府的温暖。



成立至今仅三年多时间,西安市公安局雁塔分局出入境管理科先后获得共青团西安市委授予“青年文明号”,中共西安市公安局委员会“先进基层党组织”和西安市公安局“汪勇式集体”,并且连续三年被陕西省公安厅评为最高等级的“标兵窗口”,这也是西安唯一获此殊荣的单位。

馆酒店,建立涉外接待备案登记制度,做好周期性培训的同时加强督导检查,定期检查与抽查走访相结合,事先审查与事后查处同时抓,有效促进了境外人员基础信息采集工作。

此外,结合“外管工作进社区”建设,分局加强外管宣传投入,在全市率先推出中英韩三语版住宿登记海报,在外国人聚集的高校、社区和社会场所悬挂张贴,在警务站配有外管宣传手册和外国人温馨提示卡,覆盖了分局家门口派出所,提升了境外人员对法规的知晓度和登记的自觉性。同时充分依托社会力量,积极发展外管“三员”队伍,将信息采集触角向社区、单位延伸,确保对入住本辖区的境外人员及时发现、及时登记。通过日常工作中法律咨询、签证到期提醒等服务和协助外籍人士寻找离家子女、寻找遗失护照等点滴小事,使外籍人士充分感受中国警方的热情和诚意,展示了良好的国家形象。

从细节入手做到贴心服务

走进雁塔出入境大厅,大厅设置的导办员会随时答疑解惑、规范表格填写,极大提升了受理效率,缩短了群众等候时间,基本实现了单次受理不超过5分钟,办结时间不超过半小时。

通过在等候区安放报刊阅读架、饮水机、叫号机,冬季在办

证大厅金属座椅上铺设棉质坐垫,遇到行动不便老人工作人员搀扶出门等,雁塔出入境从细节出发关爱群众,最大限度地做到“把困难留给自己,把便利让给群众”。实现了服务“零距离”、时效“零拖延”、语言“零伤害”、办事“零差错”、执法“零违纪”。

自2013年8月对外办公以来,雁塔分局出入境管理科已受理各类出入境证件申请33万余证次。每天提前开门,做好前台受理的准备工作,延时下班,提供优质服务直至最后一位申请人满意离去,窗口民警每天连续工作近10多个小时,

顺利实施了“三表合一”、寒暑假周末办公等系列便民措施,顶住了多次“办证潮”的巨大冲击,确保了各项受理工作平稳、有序,最大限度地满足了市民群众的出入境需求。让群众真正能感受到“警民一家、服务至上”的理念。

换位思考 实施亲情服务

出入境大厅是直接与老百姓打交道,为人民服务的窗口,日常工作平凡而琐碎,每天迎来送往,说着相同的话,做着相同的事,只是面对的是不同的申请人。作为窗口单位,群众满意不满意是衡量工作好坏的重要标尺。让群众满意说来容易做起来难。尤其是窗口工作与群众接触频繁,出入境证件申办高峰在炎热暑期和假期宝贵的春节前,群众容易因酷暑天气和迫切出游心理而情绪激动、冲突投诉。

雁塔分局出入境管理科究竟是如何把这项工作做好的呢?副科长韩渭利介绍,在工作中,科室将规范执法作为窗口受理工作的重中之重,坚持规范执法行为伴随对群众的深厚感情去工作,得到了广大人民群众的认可和赞扬。

科长李玉红说,科室要求全体民警和辅警在工作中树立“要把群众当亲人”的思想,制定了窗口工作流程规范,要求民警在受理出入境证件申请时严格遵循法定程序进行,加强规范执法,坚持文明执法。要求民警在受理过程中群众不理解、有情绪、有不合理要求时,按照“理性平和、不较真、口要勤”的原则,积极与当事人进行沟通交流,并进行善意的提醒和相关法律法规知识的宣讲,促使双方换位思考,以真心换取群众的理解和支持。

科室还制定了当事民警先疏解,科室领导做后盾的矛盾化解制度,对可能引发投诉的警情,主动联系做工作,及时了解群众诉求,迅速进行引导疏通。自成立以来,出入境管理科从未发现失职、渎职和违法乱纪问题,从未产生有效投诉和负面舆情。

规范管理提高工作标准

取得成绩的背后,少不了辛苦的付出,而只有一流的班子,才能带出一流的队伍。雁塔分局党委书记、局长唐建平说,班子成员身先士卒当好排头兵,不管是讲政治、抓作风、强基础,还是扑下身子服务群众、开动脑筋创新工作,都走在前面;不管是在繁忙的日常窗口接待中,还是在突发涉外案事件处置中,都和民警同甘苦、共战斗。作为出入

境管理部门就应该以“政策上利民、方式上便民、工作中亲民”为先导,推出“五个无”服务承诺,才能有效提升出入境窗口服务质量。

唐建平说,“五个无”服务承诺其实就是工作中,窗口要受理一是“无推诿”,二是申请材料“无积压”,三是服务群众“无距离”,四是工作流程“无差错”,五是规范执法“无投诉”。本着“出入有

境,服务无境”的宗旨,创新推行“四项服务”,更好地为前来办事的群众提供便利。坚持严格规范队伍管理,通过强化培训、工作考评等多种形式,激发全员比、学、赶、帮、超的工作热情,切实提高了工作标准和服务质量。

在领导班子的带领下,全体民警都能齐心协力搞好工作。科室领导班子执行“五带头”的工作原则,即:带头加强

学习、带头严明纪律、带头依法办事、带头苦干实干、带头清正廉洁,要求民警做到的,领导首先做到;要求民警不做的,领导坚决不做;各项制度的落实,领导首先执行;每项任务的完成,领导以身作则。在科室领导班子的带领下,全体民警的服务意识大大增强,讲政治、讲正气和讲奉献、比贡献的氛围日益浓厚。

完善制度提供专业服务

自创建以来,雁塔公安出入境分局全面加强“四项建设”,将“人本、专业、安全、便捷”的宗旨贯穿于工作的各个方面、每个环节。在加强硬件建设的同时,分局党委全力支持,结合岗位特点配备优势警力,使出入境管理科拥有一支素质过硬的队伍:全体

民警31人中,研究生9人,近一半以上的民警达到英语六级水平,口语流利。

目前,雁塔辖区常住境外人员占西安市常住境外人员三分之一多,临住境外人员约7000人,多发展中国家人员,居住范围呈现出“沿中轴线分布,大杂

居、小聚居”的特点。科室从实际工作出发,经过认真调研,确立了“服务、防控、打击、问责”四位一体的境外人员管理方针,制定了《派出所境外人员管理服务规范(试行)》、《社区民警境外人员管理工作职责》、《境外人员遣返工作实施办法(试行)》、

《境外人员管理工作绩效考核细则(试行)》、《境外人员实有人口管理责任追究制度(试行)》等工作规范,并把这五个规范和《西安市公安局雁塔分局在华境外人员管理服务试点方案》汇编成册,确立了“5+1”工作制度。对于辖区内三星以下的宾