

# 用“新”擦亮窗口

## ——市公安局出入境管理大队创先争优工作侧记

■ 通讯员 田德进 记者 陈瑞建

走进市出入境管理大队接待大厅,窗明几净,整齐亮堂,民警言语亲切温馨,让办事群众感觉如沐春风。这里,没有管理化的“仪式”,查验化的“指令”,审批化的“章程”,只有周到的服务,温馨的提示,人文的关怀。这便是被授予“全国文明窗口”荣誉称号的“巾帼团队”。

### 新窗口提升好形象

国庆黄金周前夕,记者来到市出入境管理大队,只见前来办事的群众络绎不绝。可是,偌大个大厅,秩序井然,随时听到温馨提醒。“你好,有什么需要帮忙吗?”“请稍候!”窗口清一色着装的女民警们,时而笑脸相迎,时而细心解答,时而认真聆听,时而埋头书写……办完事,她们会心一笑,道一声再见。

### 新方法服务更贴心

“服务态度提高了,可办事效率没能提上去,群众也不会满意。”因此,市出入境管理大队本着“问需于民”原则,对原定办事标准逐个逐项梳理,将具体流程、办事要件、办理时限、责任人员、联系电话等,形成8个即办事项规范向社会公布,实行“即办制”。此举,将其中6个办理事项平均提速42%,最高提速近一倍,

### 新服务运行更阳光

“阳光作业,可涤荡社会风气,更能让百姓宽心放心。”在出入境接待大厅提示大屏幕上,不间断滚动着政务公开内容的霓虹灯字幕。走廊出口醒目处,整整齐齐摆放了10种《申办证件须知》小卡片和《公民出国(境)申请表填写样本》。洁白的墙体上悬挂着出国(境)收费标准,办理出国(境)证件流程和公安机关出入境管理工作“六不准”。

针对出入境证照拍摄收费偏高情况,出入境管理大队权衡利弊,督促负责拍照的服务单位降价,要

### 新项目送来更便捷

随着我市经济飞速发展,出入境人数随之迅速猛涨,其中赴港澳台旅游占了绝大多数。2010年,瑞安市民因私申请出国(境)达47576人次,同比上升42.9%,年制证量温州全市排名第一。特别是今年以来,赴港澳人员激增,2009年至今,出入境管理大队已批准赴港澳95293人次,签发往来港澳通行证34276本。

### 新任务要求更严格

有一些不适宜出国(境)的个人或者单位,在办证忙碌时候,试图蒙混过关。但是,这些都逃不过女民警的火眼金睛。8月19日,玉海街道的陈某到出入境办理出国护照。民警发现陈某在填表时,神色紧张异常,直冒虚汗。经查,陈某隐瞒了自己被取保候审的事实,属法定不准准人员。根据出入境管理法规,民警扣留了陈某的出境材料,对他作出

在接待大厅每一个岗位的工作台前,都端正地摆着一个服务评价器,设有三个按钮:满意、一般、不满意。办事群众都会按下按钮,给民警打分。“我觉得每个人都会给她们打满意,因为根本挑不出什么毛病。”刚办好赴港签证的葛先生笑道。

“窗口就是形象,形象就是生命。”出入境管理大队大队长黄奇云

大大节省办理时间。

据悉,今年4月份以来,出入境管理大队共受理出国(境)材料25573分,华侨回国定居材料479分,实行即办制以来,受惠群众达千余人。

对于出入境管理大队民警来说,加班加点已是家常便饭,每到“旺季”,周六都要照常上班。特别是春

节、国庆长假、寒暑假等,都是最忙碌时候。出入境根据人少的实际情况,推行“延时服务”。民警们延长工作时间,当天受理完所有人的申请,让每一个前来办证的人满意而归。

7月上旬的一天,正值暑假出国(境)高峰,出入境大队接待群众600余人,受理申请360余起。是日中午,民警顾不得休息,下午又延长办理时

今年8月中旬,原籍瑞安的叶女士,跟友人打算移民投资澳门。巧合的是,叶女士的护照即将到期,需要申请护照换发。按照规定,申请换发一般需要15个工作日,加上邮递来回时间,也得等上20多天时间。这下,可把在深圳经商的叶女士急得团团转。如果这趟不能出去,就得耽搁了澳门身份证的办理,原先的大单生意可就黄了,前期投资也可能血本无归。为此,叶女士心急如焚,一边托人来管理大队询问手续,一边马不停蹄赶来瑞安。

今年8月中旬,原籍瑞安的叶女士,跟友人打算移民投资澳门。巧合的是,叶女士的护照即将到期,需要申请护照换发。按照规定,申请换发一般需要15个工作日,加上邮递来回时间,也得等上20多天时间。这下,可把在深圳经商的叶女士急得团团转。如果这趟不能出去,就得耽搁了澳门身份证的办理,原先的大单生意可就黄了,前期投资也可能血本无归。为此,叶女士心急如焚,一边托人来管理大队询问手续,一边马不停蹄赶来瑞安。

不批准的决定。

出境也有逃犯。9月8日,随着瓯海人杨某在江苏无锡落网,出入境管理大队圆满完成“清网行动”的各项指标。这也让一群警花心里乐开了花。

2004年12月的一天,杨某组织他人偷越国(边)境后潜逃。案发后,杨某随即被我市警方列为网络逃犯予以追捕。长达7年时间,

告诉记者,作为窗口单位,该大队要求每一位工作人员保持警容严整,做到仪表端庄,谈吐文明,姿态良好,行礼规范。

据了解,市出入境管理大队结合台前的服务评价器分值,以及综合表现,每月推行“服务之星”评选活动,并对表现出色的民警给予一定奖励。从年初至今,大队已评出9位“服务之星”。

间近2个小时,坚持把最后一名群众的申请受理完毕。

“你好,你的签证即将到期,请及时更换。”日前,家住安阳街道的林女士收到一条出入境大队的短信。当天,林女士到出入境管理大队办理了更换手续。林女士说,“还好收到短信,不然错过更换签证时间,到时不能出国,耽误了生意,可就麻烦了。”

民警获悉此事后,打电话告之叶女士,她的情况符合应急办理条件。8月19日上午,叶女士赶到瑞安市出入境管理大队,当她得知窗口民警已事先沟通协调好各个申请事项,当天就受理、审批了她的换发材料。时隔数天后,她再次来到管理大队,拿着自己的换发护照,拉着民警的手,一度言语哽咽。

这是出入境窗口经常出现的感人一幕。开辟绿色通道,真正体现了特殊事紧急办。

市出入境管理大队有许多值得其他地区学习借鉴的地方。”值得一提的是,出入境管理大队将原办公面积增至800多平方米,计划扩建至一楼大厅,增加电子护照、自动受理机、自动填表机、视频监控等有关设施等。如此大力的投入,“大费周章”,只为能够带来更为便捷的新项目。

“制证量大,绝不是权限下放的根本原因。”郑锦舫说,“瑞安

出入境管理大队从未停止对杨某某的抓捕。尤其是“清网行动”开展以来,女民警多次到杨某家中,向其家属发放《联合通告》,反复宣讲政策,说明利害关系。但是,对方置若罔闻。经过缜密侦查,警方获悉,杨某极可能藏匿于无锡务工的女儿家中。追逃小组连夜起程,赶赴无锡。通过蹲点守候、暗访调查等工作,于9月8日晚20时,在



拿着刚领到的200元,女民警谢容伟很开心。因为她是这个月评出的“服务之星”。“我在乎的并不是这200元,而是背后的意义”,她的话语道出了出入境管理大队女民警们的心声,“更多时候,这是一份荣誉,也是对我们工作的肯定。”

“多年以来,这个习惯雷打不动。”市出入境管理大队的教导员如是说。制度管人是常态性的有效措

施,出入境管理大队从考勤、签到等

六个方面,每月对全体民警、职工、协警等进行量化考核;每周对警容、内务等进行督查;每日每位民警对仪表警容进行自查。出入境管理大队的民警就这样把自己最好的形象,奉献给办事群众,用真诚、真心塑造美丽的窗口形象。

为了让群众及时了解已申请的审批状态,出入境管理大队创新推出“出入境证照查询”的网上“查询服务”。“只要打开百度搜索,进入‘瑞安市公安局在线’,便能轻松找到‘出入境管理’窗口,网民可以通过‘出入境证照查询’知晓办理进度。”黄奇云介绍。

8月8日夜,飞云宋家埭工业区浙江大达家居用品有限公司发生一起特大盗窃案件,犯罪嫌疑人攀爬越墙,潜入该公司一楼财务室,盗出保险箱至隔壁办公室,撬开保险箱,盗走现金15万余元。

市公安局对案发地点进行详细的现场勘查,收集并固定一些痕迹物证,相关侦查工作将进一步展开。

民警在现场勘查中同时发现该厂的安全防范工作存在严重隐患。公司财务室没有安装标准防盗门,物防没有落实,且没安装入侵报警设施,技防不到位。该公司被盗15万余元系发给员工的工资款,放在财务室保险箱过夜,严重违反现金过夜制度,即《企业事业单位内部治安保卫条例》第八条第三项、现金、票据、印章、有价证券等重要物品使用、保管、储存、运输的安全管理制度,亦无启动临时应急安保措施。

对此,公安机关已责令该厂进一步建立健全安全防范措施,并限期予以整改。同时,公安机关提醒,各企事业单位,当前我市单位内部财物遭盗窃案件频发,企事业单位在努力做好工作生产的同时,应认真贯彻落实国务院《企业事业单位内部治安保卫条例》,全面加强单位内部安全防范措施,为企业事业单位正常工作创造安全和谐的治安环境。

针对上述存在的问题,市综治办、市公安局决定对浙江大达家居用品有限公司予以曝光,限期整改,期限两个月,同时要求飞云街道和飞云派出所落实整改措施。

### R 社会治安曝光台 ②

#### 家居用品公司遭盗窃 企事业单位 安防有漏洞

8月8日夜,飞云宋家埭工业区浙江大达家居用品有限公司发生一起特大盗窃案件,犯罪嫌疑人攀爬越墙,潜入该公司一楼财务室,盗出保险箱至隔壁办公室,撬开保险箱,盗走现金15万余元。

市公安局对案发地点进行详细的现场勘查,收集并固定一些痕迹物证,相关侦查工作将进一步展开。

民警在现场勘查中同时发现该厂的安全防范工作存在严重隐患。公司财务室没有安装标准防盗门,物防没有落实,且没安装入侵报警设施,技防不到位。该公司被盗15万余元系发给员工的工资款,放在财务室保险箱过夜,严重违反现金过夜制度,即《企业事业单位内部治安保卫条例》第八条第三项、现金、票据、印章、有价证券等重要物品使用、保管、储存、运输的安全管理制度,亦无启动临时应急安保措施。

对此,公安机关已责令该厂进一步建立健全安全防范措施,并限期予以整改。同时,公安机关提醒,各企事业单位,当前我市单位内部财物遭盗窃案件频发,企事业单位在努力做好工作生产的同时,应认真贯彻落实国务院《企业事业单位内部治安保卫条例》,全面加强单位内部安全防范措施,为企业事业单位正常工作创造安全和谐的治安环境。

针对上述存在的问题,市综治办、市公安局决定对浙江大达家居用品有限公司予以曝光,限期整改,期限两个月,同时要求飞云街道和飞云派出所落实整改措施。