

沾益分局做优户籍小窗口服务民生大文章

今年以来，分局始终把群众的利益放在首位，从窗口服务入手，深化便民利民举措，着力解决群众急难愁盼，真正打造户籍窗口服务品牌，为群众提供优质高效、快速便捷的暖心服务，赢得群众广泛肯定。

一、打造规范化窗口，提供优质服务。一是**线下窗口提档升级**。全区 11 个乡镇（街道）户籍窗口、1 个区县级户籍窗口均统一规划设置功能区，配置便民椅等服务设施，为办事群众提供便利。发布户籍业务办事指南，为群众办事提供清晰指引，细致梳理政务服务事项，实行“一份清单、一个标准、一套流程”，实现让群众“少走一步路、少盖一个章、少等一分钟”的目标。二是**实现“互联+互通”线上服务**。结合省、市各级各部门“跨省通办、出生身后一件事”等业务事项，积极打造“一件事一次办”事项链，并逐步扩大跨省政务服务“朋友圈”，推动部门之间互联互通、互信互认，促进群众跨省好办事、办成事。今年来，共办理跨省通办业务 227 件。三是**全程“引导+指导”自助办理**。在政务中心户籍窗口设置“引导台”，引导群众通过自助机自助办理，户籍民警从旁全程指导，不断优化群众办事体验，全面提高办事效率。今年以来，共引导群众通过自助机办理身份证件 1156 件。

二、聚焦源头化小事，提供暖心服务。一是**实行容缺受理制度**。紧盯群众“急难愁盼”问题，创新工作方法，优化窗口服务，推出“容缺受理”服务模式，对当场提供材料不齐全的

各类户籍业务 12923 件，现场办结率达 98.9%。**三是推动多元化服务。**实行“预约上门办、下班延时办、周末错峰办”等暖心举措，不断提高群众的获得感和满意度。今年以来，节假日为群众办证 445 件，通过电话、微信预约办理 287 人次。