

“黑户”6年，“办不成事”窗口帮他落户

上海公安建成 350 余个“办不成事”反映窗口 提供近 2 万余次兜底服务

“黑户”男孩上学难 “办不成事”帮他落户

□记者 陈颖婷

记者在浦东公安分局泥城派出所办事大厅看到，在1号窗口下的显著位置，摆放着“办不成事”反映窗口的标牌，窗口还标明了督察支队的电话以及派出所值班领导的手机号码。业务民警吴建芳正在热情地接待办事群众，只见她不厌其烦地和群众解释政策法规，一丝不苟地将群众反映的情况仔细记录。

“‘办不成事’反映窗口是专门解决在其他窗口办不了、很难办、不给办的事，我们尽力让办事群众不白跑、不扑空、有地儿找、有人帮，办成办好群众心头事。”吴建芳告诉记者道。

近期，泥城派出所户籍窗口接到一对急需申报户口的母子求助。外地户籍的武女士于2016年与辖区居民周先生结婚，2017年生下孩子小周，周先生因为经商失败将拆迁得来的房产全部变卖还债，变成了在沪无房人员，武女士又对上海落户和小孩读书政策不够理解，导致小周户口申报的事情一拖再拖。等到小周要上小学时，武女士才猛然发觉孩子还没有申报户口，根本就无法就读辖区内的小学。这时，“办不成事”反映窗口的存在，为武女士和小周提供了希望。

“办不成事”反映窗口业务民警吴建芳想要帮小周落户到父亲周先生的户口时，却发现孩子落户存在难点、堵点。周先生现在是无房人员，小周无法直接落到周先生已经被动迁的户内，需要周先生将户口迁至社区公共户口，再将小周的出生跟随父亲报至社区公共户口。但目前其父周先生却因涉嫌诈骗被公安机关刑事拘留，羁押在浦东新区看守所，无法去房管局、也无法使用手机通过“随申办市民云”APP开具申报户口必要的无房证明。

浦东公安分局泥城派出所针对此事，由副所长吴大丰牵头，与户籍民警吴建芳和社区民警孙德勇成立三人小组，共同解决这块难啃的“骨头”。

在分局人口办的指导下，吴建芳积极和武女士沟通，告知其户口申报材料 and 户口审核流程等细节问题；孙德勇在拆迁办和周先生亲属帮忙查找申报时需要确认的动迁协议；吴大丰与惠南公安处案件承办民警取得联系，和孙德勇一起就申报户口问题先后两次与周先生见面，终于办妥了迁入公共户口委托书和开具无房证明等材料。随后，吴建芳将申报户口的相关材料上报分局人口办。不久，通过多方协调和努力后，小周的户口终于审批通过，武女士也来所成功办理小周户口申报工作。

“我家孩子‘黑户’了那么多年，终于有户口了，谢谢警察同志，帮我们解决了大难题！”武女士在“办不成事”反映窗口对泥城派出所表达了由衷的谢意。

据了解，浦东新区59家派出所综合窗口已经在今年6月底前全部建成“办不成事”反映窗口，同时，在“办不成事”反映窗口公开

“感谢警察叔叔，我终于有了户口，能上学了。”6岁男孩小周脸上一扫之前的忧愁，对于明年的小学入学充满期待。曾经小周的落户问题因为户籍在上海的父亲入狱而成为了“死结”，但在上海公安的“办不成事”反映窗口反映后，通过多部门的努力协作，办成了此事。

记者从上海市公安局了解到，今年已经在派出所“综合窗口”、出入境办证大厅、交警服务大厅设立了350余个“办不成事”反映窗口实现全覆盖，累计为群众提供2万余次容缺受理、急事急办等兜底服务。“办不成事”反映窗口是如何工作的？办不成的事又为何在这里能办成？带着这些疑问，记者进行了实地采访。

分局督察支队投诉电话和派出所值班领导投诉电话，明确派出所教导员为“办不成事”反映窗口第一责任人，安排业务骨干民警进行窗口接待。窗口设立以来，共受理148件，办结139件，正在办理9件。

消除企业“一件事”烦恼 推动解决“一类事”难题

“民警同志，请帮帮我们吧，否则我们就要被告上法院了！”今年7月17日一大早，郭女士满头大汗地冲进了浦东交警支队宣桥车驾管窗口大厅。“您先别着急，有什么问题我们一起来解决。”民警一边安抚着郭女士的情绪，一边在导办台进行资料预审核。因为郭女士办理的事项比较复杂，被直接分流到了“办不成事”反映窗口。

原来，郭女士是本市一家货车销售公司工作人员，公司在销售货车同时，还为货车代办上牌业务。今年7月，该公司向上海某建设工程公司销售了73辆大型货车。然而，在后续上牌时，由于销售员的失误，将货车车主的手机号填错了。这一看似小小的差错，却给两家公司带来了不小的麻烦。因为手机号录入错误，导致建设工程公司名下的货车无法录入互联网交通安全综合服务管理平台（简称“122平台”），货车无法备案纳入监管，企业也无法收到违法行为通知短信，直接影响车辆的正常使用，而被填错的手机号机主也不堪其扰。眼看大货车即将“停摆”，愤怒的建设工程公司要求货车销售公司立即进行更正，否则将诉诸法律。



“黑户”男孩上学难，“办不成事”反映窗口帮他落户



浦东交警支队设立了“办不成事”反映窗口，结合导办台预审岗位，进一步优化业务受理流程
本版照片均为浦东警方供图

“客户如果因此告我们，我们会面临巨额赔偿！”郭女士焦急地向“办不成事”反映窗口的民警求助。民警在详细了解情况后，立即上报大队领导。考虑到企业所面临的紧急困难，窗口为他们开通了“绿色通道”。首批符合条件的32辆货车联系方式更正完成后，随着郭女士将剩余材料补齐，剩下的41车业务也在一周内全部完成。

据了解，今年4月15日开始，浦东交警支队设立了“办不成事”反映窗口，结合大厅导办台预审岗位，进一步优化业务受理流程，遇

上复杂业务情形，提前预判介入。“我们会在导办台进行资料的预审，然后按照申请业务分类，手续齐全符合要求的，指导市民逐步按流程办理。”浦东交警支队车宣大队车驾管窗口组长徐洁瑶告诉记者，只有遇上真正的疑难杂症，才会引导至“办不成事”反映窗口，由领导干部或业务骨干民警接待协调。目前，该窗口共计受理反映12件，其中已解决8件，对因为材料缺失等客观原因无法办理的4件，民警也进行了细致地解释，

取得了市民的理解。

在日常工作中，浦东宣桥车驾管窗口也多次接到企业关于如何修改名下车辆联系方式的咨询。考虑到群众集中反映的强烈需求，8月中旬，徐洁瑶向市公安局交警总队车管所提出了建议，可否在互联网交通安全综合服务管理平台内增加“公司企业用户修改名下车辆联系方式”的线上功能。8月底，此建议经由总队报局采纳，在122平台升级时，增加了此项功能，企业用户可以随时随地在线上办理，受惠面覆盖了全国所有企业用户。至此，浦东交警支队本着“耐心、贴心、细心、关心、热心”的服务理念，从完成一个“小目标”着手，离“真正惠民利企办实事”的群众期盼又迈进了一大步。

将实事分类分级 办到群众心坎上

为推动公安政务服务质量和办事水平，今年以来，市公安局紧扣市委市政府全面深化“一网通办”改革工作要求，坚持以人民为中心，聚焦办事堵点、难点问题，强力推进“办不成事”反映窗口建设，在释疑解惑的基础上，努力将企业群众原先“办不成的事”变“办得成的事”。截至8月上旬，全局共设立354个“办不成事”反映窗口，实现派出所“综合窗口”、出入境办证大厅、交警服务大厅全覆盖，累计为群众提供2万余次容缺受理、急事急办等兜底服务，有效提升群众满意度与获得感。

“办不成事”反映窗口的设立，就是为了解决各种因当时的政策规定等造成事项未能办理的“疑难杂症”，为老百姓挪走一块块“绊脚石”，把“办不成事”反映窗口作为群众办事的“直通车”“连心桥”。记者了解到，目前“办不成事”反映窗口受理范围为群众线上或线下提交申请材料后，未能成功受理成功审批的问题；群众在政务服务办事过程中遇到的工作人员服务态度差、慢作为、不作为等态度作风问题；群众在政务服务窗口未能办成的“疑难杂症”问题；群众在办事过程中对现行政策不理解，需要进一步解释说明的；群众提出其他涉及公安机关政务服务的问题或合理诉求的。对群众反映的不属于公安政务服务范围内的事项，窗口民警则会给予精准引导，提供力所能及的帮助。

群众办不成事的原因很多，为准确甄别、对症下药，上海公安机关推行分级分类响应处置机制。如浦东分局建立梯次支援机制：对群众提出的“疑难杂症”问题，窗口受理后相关业务部门在规定期限内出具明确的工作意见，如分局层面无法解决的，上报上级部门，并及时反馈意见；同时分局定期召开“办不成事”反映窗口工作推进会，围绕运作现状、突出问题等，明确后续制度供给、流程优化等工作措施；如按规定答复办结后，当事人仍表示不满或出现投诉情况的，由分局相关部门将会同属地单位开展联合释法说理。