

走近桂林公安“一窗通办”：见证为民服务的贴心与暖心

□本报记者陈静 通讯员吴建林

从出生登记到上学就业，再到结婚生子、户口注销；从平时的开车上路、户口迁移到出国旅游，每个人一生都要与诸多不同的公安“窗口”打交道。三尺窗口虽不大，却是公安机关服务群众的前沿阵地，更是警民关系的“连心桥”。截至目前，我市共建成公安政务服务综合大厅18个、“二合一”场所124个、“一窗通办”窗口49个，实现17个县（市、区）全覆盖。综合窗口可办业务项目从31项增加至最多135项，增长335%，“一窗办结”时间压缩至10分钟以内，平均每个事项办理时限压缩63%，办理环节压减56%，办事群众跑腿次数减少77%。

这一“升”一“降”的背后，是桂林市公安局坚持以人民为中心的发展思想，以“高效办成一件事”为改革牵引，按照“掌网办为主、自助办为辅、窗口办兜底”的思路，深化“一窗通办、一网通办”建设，实现五个全国领先、五个全区率先，切实提高公安政务服务质效，不断提升群众的便利度和幸福感。

“一窗通办”打破警种壁垒，延展“服务宽度”

“今天到临桂政务中心公安办证大厅，通过‘一窗通办’窗口办理了身份证和出入境的业务，这个服务开通后太方便了！一定要大力表扬！”这是前不久，市民廖先生在政务服务中心的留言簿上写下的对公安政务服务的点赞。

廖先生的点赞背后是桂林市公安局将“一窗通办”改革作为深化公安改革的重要举措，稳步推进公安综合窗口建设的写照。长期以来，涉及公安的政务服务“事多烦杂”，群众办理业务排队时间长、多个部门之间来回跑，政务服务网办比例低，还容易造成警力资源浪费。对此，市公安局大力推动公安政务服务事项进驻三级政务服务大厅，努力实现从“单警种多窗口设置”到“集约式一窗通办”转变。

“一窗通办”的推进难点在于突破软、硬件兼容问题。市公安局通过兼容调试、优化升级、更新换代等方式，研发“综合警务终端”，精简功能相同硬件设备。部署“警易办”程序中台，集成多警种办公门户软件，解决来回切换不同警种业务系统易出故障的问题，将跨系统办理业务平均时长缩短2分钟，有效减轻民警负担，减少群众等待时间。

同时通过集中效能，窗口统一优化，将治安、交管、出入境等警种单一办事窗口升级为公安政务服务“综合窗口”，因地制宜实行“前台



▲在位于桂花公社的港澳台同胞和海外侨胞服务站，民警微笑着为办事群众服务。

（市公安局供图）

受理并审批出件”和“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”两种综合窗口模式，推动最多135个事项进驻综合窗口受理，最大限度方便群众就近办事。

“一警多能”数字赋能，拓展“服务广度”

暑假期间，市政务服务大厅公安综合服务窗口迎来办理高峰，平均每天当场办结业务270余件，最高峰达到了400余件。“在这里，没有人、也没有时间等你，各警种的业务都要了解，边做边学。”民警秦桂兴说。

自从2023年9月到公安综合服务窗口工作以来，秦桂兴在极短时间内将自己磨炼成了公安

综合服务窗口的“全才”，还代表市公安局在2024年全区“一窗通办”全科民警大比武活动中获得“最佳全科民警”称号。

“如果说‘一警多能’多警种业务整合是‘1.0版本’，那如今的一拍共享智能化、自助设备集成化、综窗设备一体化的‘3.0版本’，正逐步向‘一网通办’利企便民‘4.0版本’不断升级。”在采访中，市公安局相关负责人介绍，为了做好“一窗通办”工作，市公安局全面强化数字赋能，推动数据共享和互联互通，打造更多可感知的政务服务场景，取得了“窗口缩减、设备整合、警力集约”三突破，实现“窗口效率、群众体验、队伍素质”三提升，群众办事实现从“多部门、多窗口、多次跑”变为“一部办、一窗口、零次跑”的提档升级。

在市公安局行政审批支队下设网办中心并实

体化运行，实现自治区公安厅以及桂林特色“全程网办”业务的集中审批，逐步构建“1+17+N”的网办服务体系。通过拓展整合各警种业务办理渠道，流程再造20项户政业务，新增58项桂林特色业务实现网上一站办理。今年以来，全市累计网办303.7万余笔业务，其中“桂警通办”平台新增、优化58项桂林特色业务后，平台业务量同比增长12倍。

为了更好地服务群众，市公安局打通流程和梗阻，开发实用程序，并推动全程网办。开发线上申请、受理、办结一站式服务，融合智能填表和“一照通用”，形成智能表单，同时上线网上支付及邮寄功能，实现足不出户“全程网办”。研发上线“一照通用”小程序，实现群众随时随地自助拍摄证件照，累计使用7.1万余次；创新出入境业务“网上

预约、自助填表一体化”服务，逐步推广电子居住证、驾驶证线上体检等服务，提升便民服务水平。研发公安政务服务地图，智能推荐最近和等待人数最少的办证点，结合线下“智填e通”自助设备及人工导办引流，实现智能分流，减少等候办理时间。

“一站多用”警企联动，感受“贴心温度”

在这个秋意渐浓的时节，桂花的清香悄然弥漫在桂林每一个角落。而在桂花公社里的港澳台同胞和海外侨胞服务站同样弥漫着一种别样的温馨与便捷。

“你可别小看这个服务站，它可帮了我们的大忙了。”市顺昌食品有限公司工作人员小李告诉记者，前不久，该公司临时接到参展邀请，要赴港参加第34届香港美食博览会。出境时间迫在眉睫，但企业员工还未办理往来港澳通行证。如果按照正常流程办理，将无法如期到香港参展，不仅不能展示企业产品与桂林文化，甚至还会失去与全球美食企业交流合作的机会。

该公司立即跟服务站“警务联络员”反映情况。在得知企业的需求后，桂林公安出入境部门启动“绿色通道”急事急办并协调相关部门，让参展的3名企业员工次日就拿到了证件，得以顺利前往香港参展。公司产品也在美食博览会上成为众多国际采购商与香港民众认可的热门产品，并赢得了一致好评。

为深入推进“创满意进景区”和服务企业工作，桂林市公安局主动延伸公安政务服务触角，以桂花公社为试点，联合政府统战部门和企业，设立“港澳台同胞和海外侨胞服务站”，融合N项服务举措为拓展的“1+N”服务新模式。

桂林市公安局在不断提升公安机关新质战斗力的同时，把公安政务服务工作做成招商引资的“金字招牌”——桂花公社产品销量同比增长30%，景区实现“零事故”“零纠纷”“零案件”；并以研学基地为平台，宣传、解读公安政务服务政策，普及法律、法规常识。在这里，公安政务服务窗口的那一份温暖与便捷，如同桂花的香气一般，久久不散。

一窗一警一景，在山水甲天下的桂林，公安政务窗口的每一次体验都是“人民公安为人民”的最好诠释。下一步，桂林市公安局将持续推进“创人民满意公安”活动，深化公安政务服务改革，立足高效便捷，聚焦群众满意，实现户政、出入境、交管等政策许可所有公安行政审批事项“全程网办”，切实让群众享受到更便捷、更高效的公安政务服务，不断提升群众获得感、幸福感和安全感。

集中力量解决问题 扎实服务实体经济



□本报记者 唐健扬

“我们不仅是政策宣传员，还是信息传递员、问题协调员、项目推进员、企业服务员和党建指导员，需要全方位、多角度地为企业提供服务和支持。”邓智勇告诉记者，他服务的赐佳鞋业是全州县的一家重点企业，由于交通不便，企业员工及周边居民的出行问题一直困扰着企业的发展。得知

这一情况后，他立即行动起来，与企业负责人深入交流，详细了解企业的需求和困难。

“赐佳鞋业最迫切的需求是修建一个公交车候车亭。”邓智勇表示，为了推动问题的解决，他和队友多次与桂林市实体经济服务工作专班、园区管委会、全州县政府及相关部门进行沟通协商。经过半年多的努力，赐佳鞋业候车亭终于完成施工并投入使用，为企业员工及周边居民出行提供了极大便利。

除了候车亭问题外，邓智勇还关注到了企业门前道路红绿灯设置的问题。由于公司大门前的道路交通繁忙，没有红绿灯设施，给员工及周边居民出行带来了很大的安全隐患。邓智勇和队友迅速行动，协调全州县政府及相关部门，推动红绿灯设施建设。目前，红绿灯设施的主体建设已完成，正在进行调试。红绿灯投入使用后将有效保障企业员工及周边居民的出行安全，改善企业的生产环境。

搭建政企桥梁 让政策红利惠及企业

——访广西实体经济服务员工作队驻桂林市工作队全州兴安工作分队队员邓智勇



□本报记者 唐健扬

“刚到工作队时，深感责任重大。为了更好地服务企业，我迅速投入学习，不仅认真钻研实体经济服务业务，还积极参加自治区组织的业务培训，逐渐成为政策措施的‘明白人’。”梅正和告诉记者，在工作中不仅要注重政策的宣传解读，更要注重政策的落地实施。

梅正和了解到《桂林市人民政府关于印发桂林市支持工业企业发展若干政策措施的通知》中规定的“工业园区的企业工业生产用水费用降低0.1元/吨”的优惠政策后，他敏锐地意识到这一政策对于降低企业生产成本的重要性。然而，在调研中却发现部分企业并未知晓、更未享受这一政策。

为了确保政策红利能够真正惠及企业，梅正和积极与桂林市自来水公司对接，及时对园区内

企业进行梳理，收集了园区106家企业的相关资料并逐一进行了核实。经过桂林市自来水公司核定调整，最终有16家企业成功享受到了这一优惠政策，有效降低了企业的生产成本。

梅正和表示，这些工作只是服务实体经济的一部分。未来，他将始终坚持以企业需求为导向，用心倾听企业声音，用实际行动帮助企业解决困难，为桂林市实体经济发展贡献自己的力量。

以制度建设推动实体经济服务升级

——访桂林市实体经济服务员工作专班综合协调组组员赵盈莹



□本报记者 唐健扬

在桂林市实体经济服务工作中，综合协调发挥着至关重要的作用，作为综合协调组成员，赵盈莹深知自己肩负的重任。在专班初建之时，面对错综复杂的联络网络，她迅速响应，逐一梳理并收集桂林市实体经济服务员及市直各单位的联络人信息，构建了一套完善的

成员联络机制，极大促进了后续的沟通与协作。

制度建设是确保工作有序开展的关键。赵盈莹积极参与各类会议商讨，勇于建言献策，与团队成员携手制定了《广西实体经济服务员工作队驻桂林市工作队财务管理规定》等多项贴近桂林市实际的规章制度，详细规定了财务管理的流程、考勤管理的标准、督导考核的指标等，为实体经济调研服务工作提供了坚实的

保障，确保了专班工作的有序开展。赵盈莹表示，下一步将继续深化综合协调工作，优化成员联络机制，强化制度建设，提升公文处理效率，加强财务与后勤保障，确保桂林市实体经济服务专班能够更加高效、有序地运行。同时，她将不断提升自己的业务能力和综合素质，更好地适应和满足实体经济服务工作的新需求和新挑战。

聚焦“民族地区语言文字事业

与中华民族现代文明建设

中国民族语言学会第十七届

学术年会在桂林召开

本报讯（记者陈娟）10月19日至20日，由中国民族语言学会、广西师范大学共同主办，中国社会科学院中国少数民族语言研究中心、广西师范大学外国语学院联合承办的中国民族语言学会第十七届学术年会在桂林举办。

来自全国18个省（市、区）、38所高校和研究所的近百名学者参会，以铸牢中华民族共同体意识为主线，以“民族地区语言文字事业与中华民族现代文明建设”为主题，围绕民族地区国家通用语言文字推广普及、科学保护各民族语言文字与中华民族现代文明建设等议题进行交流研讨。

根据会议安排，年会围绕主题组织了9场主旨发言。中央民族大学教授李锦芳、百色学院院长吕嵩崧、内蒙古大学副校长胡白乙拉、中央民族大学中国少数民族语言文学学院院长姜榕泽、广西师范大学外国语学院院长何彦诚、南开大学外国语学院李兵和中国社会科学院民族学与人类学研究所研究员张军、李云兵、龙从军等9位专家学者分别进行主旨发言，分享了语言文字研究新进展。

会议还设有8场分组研讨，与会学者就民族地区国家通用语言文字推广普及、科学保护各民族语言文字与中华民族现代文明建设、民族语言研究与中华优秀传统文化传承发展、民族语言描写和比较研究、民族语言文字应用和交叉学科研究、民族语言文字冷门、“绝学”学科研究等议题进行交流研讨。

叠彩区城管局：

学习革命先贤家教家风

促清廉党风政风

本报讯（记者唐健扬 通讯员戴端辉 唐玲）家风是党风政风的基础，良好家风可促进清廉党风政风。近日，叠彩区城市管理党支部组织全体党员和入党积极分子来到灵川县九屋镇广西家教家风基地（桂林），参观学习有关革命先贤良好家教家风的图片和音频视频，让传统、高尚的优秀思想道德文化滋润心灵，引领大家养成清廉节俭、遵纪守德的良好家教家风，促进城管执法队伍依法行政、文明执法、执法为民、廉洁从政的行风政风建设。

参观学习后，党员干部受益匪浅，感慨万千。“作为一名城市管理的执法人员，要自觉向革命先贤学习，积极营造良好的家教家风，不断推动清廉、节俭、为民、爱国的党风政风建设。”叠彩区城管局相关负责人说。