

# 把辛苦留给自己 把满意送给群众

全市公安户政管理部门“强化服务 规范管理”专项活动纪实

□ 郁发顺



市政府党组成员、市公安局局长姚天民在市公安局副局长俊华等人的陪同下，深入到治安支队检查指导户政管理工作。

## 核心提示

薄薄户口本，情系千万家；小小身份证，关系大民生。户籍窗口不仅是公安基层派出所接待群众的主要窗口，也是公安机关与群众沟通联系的纽带和桥梁，更是群众了解和评价公安工作的主要途径。户籍民警作为公安队伍中的重要一员，在公安工作中发挥着越来越重要的作用。几年来，全市公安户政管理工作实现了从手工办公到微机管理的转变，从粗放管理到规范执法的改变，户籍民警确实付出了不少心血和汗水。然而客观地讲，部分群众对户籍工作仍有不少意见，集中反映在户口的漏登、常住人口信息的更改纠错、新生儿的登记以及二代证的换发。



七一路派出所举行警民相约户政室活动。

证，才发退休金，这可愁坏了一家人。

罗亦可了解过情况后，立即为其查找档案，由于相隔久远，厚厚的五本档案，1000多页，找起来相当困难，但是民警没有放弃，整整忙了一个上午，终于找到了老人的迁出档案，及时为老人补录了户口，办理了身份证件，让两位老人转愁为喜。

4月20日上午，居住在市区七一路西段纱厂家属院的王国胜来到荷花路派出所，向值班民警说：其88岁的母亲周喜琴因工作单位办理社保和医保，需要老人出具身份证件和户口本，由于老人高龄行动不便没有办理二代身份证件，全家人都非常着急，只能向派出所求助。得知这一情况后，警务综合室负责人孙兵丽立即与社区警务大队负责人取得了联系，并根据老人行动不便的问题，决定上门为老人办理身份证件。随后孙兵丽带领户籍民警王晨霞和社区民警一起带着照相器材来到老人的家中。由于老人年事已高，坐立不稳，为了能为老人照到一张合格的照片，民警或蹲、或站、或立，通过不同角度的拍摄，终于拍到了一张令老人家十分满意的身份证件照片。

### 以便民为导向 树立服务品牌

户政窗口是公安机关与人民群众交往的主要服务平台。今年以来，全市公安户政管理部门始终坚持以群众满意为目标，着力提升户政管理服务工作规范化水平。是一统一工作规范。市公安局按照公安部、省公安厅有关规定，统一制定出台了相关规章制度，明确户籍民警日常工作规范，使工作有标准，操作有规范，言语有要求，行为有制约。二是公开办事流程。借助警务公开栏、“服务指南”、“警民联系卡”等形式，将民警职责、办事制度、办事程序、办事结果、收费项目和收费标准进行公开，让群众充

分分享知情权，在增强依法行政透明度的同时，方便群众办理户口手续。三是完善执法监督。市公安局在全市196个派出所户政窗口安装了满意度现场电子评价系统，引导群众可通过评价器对民警服务质量进行现场评议，实现了即时评警、现场监督，对不满意的群众及时进行回访，主动采取整改措施，并将整改情况及时进行反馈，赢得了群众的理解和支持。

新修订的《居民身份证法》明确规定：第一代居民身份证自2013年1月1日起停止使用。目前，我市仍有10万余人已申领一代证的居民需换发第二代居民身份证，其中80岁以上老人有2万多人未申领二代证。为此，全市公安户政管理部门将继续本着以人为本、方便群众、服务至上的原则，进一步完善便民利民措施，最大限度地为换证群众提供便利，开辟一代证换领二代证“绿色通道”，对持一代证换领二代证群众的换证申请做到“四个优先”：优先受理、优先审核签发、优先上传制证信息、优先组织证件制作，在确保证件质量的前提下，最大限度地缩短领证周期。针对老弱病残、行动不便的办证困难人群，将进行预约上门办证、采集相片服务和送证上门，确保这部分群众能够及时换领到第二代居民身份证，节假日期间将安排一定警力值班，随时为群众办理一代证换发二代证。

### 严肃户政纪律 强化监督机制

户籍管理工作牵涉到千家万户，政策性强。今年以来，市公安局制定出台了《周口市公安局户政管理八项纪律》，并在《周口市公安局警务公开宣传栏》予以公开，结婚后没有办理户籍迁移，娘家婆家都没有户口。扶沟婆家村里为照顾他们，给焦红党一家分了责任田。当时，焦红党想着焦某平时又不外出，户口有没有都行。后来，国家实行多项惠农政策，由于焦某没有户籍，许多优惠政策不能享受，生活十分艰难。于是，焦红党到扶沟县公安局户政股寻求帮助，户籍民警宋秀红热情的接待了他。看到焦红党行动不便，宋秀红就主动与市公安局治安支队户政大队联系，并多次与西华县公安局户政股联系，通过多次联系和协

调，焦某的户口终于办了下来，了却了焦红党多年的一件心事。看到宋秀红为了一个素不相识的人劳累奔波，焦红党心里十分过意不去，于是就购买了礼物送给她，被婉言拒绝了。户口办好后，焦某享受到了农村合作医疗等多项惠民政策。今年4月28日，焦红党将一封感谢信寄到了市政府党组成员、市公安局局长姚天民的手中，对扶沟县户籍民警给他提供便捷、热情、高效的服务表示感谢。

### 强化规范管理 做优服务平台

户政窗口是户籍民警与人民群众交往的主要服务平台。今年以来，全市公安户政管理部门始终坚持以群众满意为目标，着力提升户政管理服务工作规范化水平。是一统一工作规范。市公安局按照公安部、省公安厅有关规定，统一制定出台了相关规章制度，明确户籍民警日常工作规范，使工作有标准，操作有规范，言语有要求，行为有制约。二是公开办事流程。借助警务公开栏、“服务指南”、“警民联系卡”等形式，将民警职责、办事制度、办事程序、办事结果、收费项目和收费标准进行公开，让群众充

分分享知情权，在增强依法行政透明度的同时，方便群众办理户口手续。三是完善执法监督。市公安局在全市196个派出所户政窗口安装了满意度现场电子评价系统，引导群众可通过评价器对民警服务质量进行现场评议，实现了即时评警、现场监督，对不满意的群众及时进行回访，主动采取整改措施，并将整改情况及时进行反馈，赢得了群众的理解和支持。

新修订的《居民身份证法》明确规定：第一代居民身份证自2013年1月1日起停止使用。目前，我市仍有10万余人已申领一代证的居民需换发第二代居民身份证，其中80岁以上老人有2万多人未申领二代证。为此，全市公安户政管理部门将继续本着以人为本、方便群众、服务至上的原则，进一步完善便民利民措施，最大限度地为换证群众提供便利，开辟一代证换领二代证“绿色通道”，对持一代证换领二代证群众的换证申请做到“四个优先”：优先受理、优先审核签发、优先上传制证信息、优先组织证件制作，在确保证件质量的前提下，最大限度地缩短领证周期。针对老弱病残、行动不便的办证困难人群，将进行预约上门办证、采集相片服务和送证上门，确保这部分群众能够及时换领到第二代居民身份证，节假日期间将安排一定警力值班，随时为群众办理一代证换发二代证。

### 严肃户政纪律 强化监督机制

户籍管理工作牵涉到千家万户，政策性强。今年以来，市公安局制定出台了《周口市公安局户政管理八项纪律》，并在《周口市公安局警务公开宣传栏》予以公开，进一步严格户政管理，严肃户政纪律，提高全市公安户政管理和服务水平，确保户政办理工作规范、廉洁、高效，严防户政民警违法违纪问题发生，以严格的制度约束户政民警的行为。

市公安局明确规定：一是凡群众办理户籍业务，应热情接待，及时办理。手续齐全的，必须当场办理；因手续不全无法当场办理的，要向群众明确告知应当完备的手续并发给“办理须知和警民联系卡”，确保第二次办结，杜绝让群众跑第三趟；凡

## 相关链接

### 一、办理户政业务需要提供的审核证明材料

#### (一)出生登记

1. 婴生婴儿（含超生婴儿）：  
(1)《出生医学证明》；(2)父母《结婚证》；(3)父亲或母亲的《居民户口簿》和《居民身份证》；(4)计划内生育的可以提供《生育证》。

#### (二)非婚生婴儿：

(1)《出生医学证明》；(2)母亲或父亲的《居民户口簿》和《居民身份证》。

#### (三)死亡登记

1.卫生部门出具的《死亡医学证明书》或其它的死亡证明材料。

#### (四)居民户口簿

2.本人《居民户口簿》。

#### (五)户口登记项目变更或更正

1.变更姓名：(1)申请人的书面申请；(2)《居民户口簿》、《居民身份证》；(3)属机关、团体、企事业单位职工的，由所在单位劳动人事部门出具证明，属于在校学生的，由学生管理部门出具证明。

#### (六)更正出生日期：

(1)申请人的书面申请；(2)《户口簿》和《居民身份证》；(3)证明年龄错误的原始凭证材料(如出生证明、原始户籍登记资料、单位档案、学籍档案等)最早记载出生日期的原始材料等)。

#### (七)变更民族成份：

(1)申请人的书面申请；(2)《户口簿》、《居民身份证》；(3)市级以上民族事务管理委员会的批准证明。

#### (八)性别变更：

(1)本人或其监护人书面申请；(2)国内三级医院出具的性别鉴定证明和公证部门出具的公证书，或司法鉴定部门出具的证明。

#### (九)立户、分户和并户

1.申请人书面申请。

#### (十)户口准迁证

4元/证。

#### (十一)居民身份证申领、换领收费

20元/证。

#### (十二)居民身份证丢失补领或损坏换领收费

40元/证。

#### (十三)临时身份证收费

10元/证。

#### (十四)居民身份证法修订的主要内容(摘要)

2011年10月29日，第十一届全国人民代表大会常务委员会第二十三次会议通过了关于修改《中华人民共和国居民身份证法》的决定，本决定自2012年1月1日起施行。

#### (十五)居民身份证法修订的规定

新修订的《居民身份证法》规定：依照《中华人民共和国居民身份证条例》领取的居民身份证，自2013年1月1日起停止使用。依照本法在2012年1月1日前领

取的居民身份证，在其有效期内，继续有效。公民申请领取、换领、补领居民身份证件，应当登记指纹信息。居民身份证登记的项目包括：姓名、性别、民族、出生日期、常住户口所在地住址、公民身份号码、本人相片、指纹信息、证件的有效期和签发机关。

#### (十六)户政办理收费标准

(一)计算机打印式户口簿每本6元/本。

(二)户口准迁证 4元/证。

(三)居民身份证申领、换领收

费 20元/证。

(四)居民身份证丢失补领或

损坏换领收费 40元/证。

(五)临时身份证收费 10元/证。

#### (十六)居民身份证法修订的主要内容(摘要)

2011年10月29日，第十一届全国人民代表大会常务委员会第二十三次会议通过了关于修改《中华人民共和国居民身份证法》的决定，本决定自2012年1月1日起施行。

#### (十七)居民身份证法修订的规定

新修订的《居民身份证法》规定：依照《中华人民共和国居民身份证条例》领取的居民身份证，自2013年1月1日起停止使用。依照本法在2012年1月1日前领

取的居民身份证，在其有效期内，继续有效。公民申请领取、换领、补领居民身份证件，应当登记指纹信息。居民身份证登记的项目包括：姓名、性别、民族、出生日期、常住户口所在地住址、公民身份号码、本人相片、指纹信息、证件的有效期和签发机关。

#### (十八)全市公安机关户政办理监督投诉电话

周口市公安局：0394-8123521

西华县公安局：0394-2540388

商水县公安局：0394-7966779

沈丘县公安局：0394-383662338

郸城县公安局：0394-3187933

鹿邑县公安局：0394-7213869

项城市公安局：0394-4230133

扶沟县公安局：0394-6221632 转31131

淮阳县公安局：0394-2662711 转37131

太康县公安局：0394-6822177 转32130

