

# 为民解难题 服务接地气

——市公安局交警支队车管所推进“放管服”改革扫描

本报记者 尚铁军

近年来,市公安局交警支队车管所以“一切为您而改变”为引领,聚焦“放管服”改革落地落实,推出系列服务群众新举措,不断提升服务水平和服务质量,在公安部2020—2021年度等级车管所评定工作中,以全国第40名、全省第1名的成绩,继获评公安部2018—2019年度“一等车辆管理所”之后再获殊荣。



车管所业务大厅



业务监管中心



民警指导群众办理业务



自助服务大厅



指导群众熟悉自助业务

## “一切为您而改变”

“微笑服务窗口是我们近期重点打造的便民利民品牌,其中不仅有规范窗口人员言谈举止的内容,更是将便民服务细节制度化,强调落实,注重效果,让每一位办事群众真切感受到我们的改变。”交警支队车管所相关负责人介绍,在认真落实公安部改革措施的基础上,车管所坚持“一切为您而改变”的理念,推动自主服务创新。

按照要求,窗口人员班前15分钟提前进入岗位做好准备工作,8小时工作时间结束后若窗口仍有群众等候,延长工作时间直到群众全部办结业务;对于符合法定要求、申请材料齐全的常规业务,受理窗口要在5分钟内办

结,防止出现排队、人员扎堆、长时间等候等问题;推广常用窗口服务语言,明确服务禁语的类型,把好服务群众的“语言关”;推广使用《日常车驾管业务问题精准处办卡》《一次性告知书》,窗口人员落实好首问责任,避免群众多次往返。

该所还设置了“急事难事帮着办”值班窗口,班子成员轮班在大厅坐班,负责解决企业和群众的烦心事,配套设置了老年人免费代办绿色窗口和疫情防控业务“应急窗口”,满足特殊群体业务办理需求。

将互联网服务中心、语音呼叫中心的业务告知提示、满意度抽查回访、

业务咨询解答功能进行整合,建成了社情民意研判中心,更好地倾听群众呼声。

为提高驾考服务质量,解决部分学员由于心理问题无法正常应对科目考试等紧急情况,专门设置驾驶人考试“心理朋友室”,提供考前心理疏导服务。鼓励考试员参加心理辅导培训,申领心理咨询资格证书,为学员提供更专业的服务。

派出流动车管所开展上门服务,先后前往大唐热电公司、山西银行、睿和社区、中车集团大同公司、御东行政中心等场所,为企业和群众上门办理车驾管业务。

## 频推便民利民举措

意成为服务准则。

为落实公安部“放管服”改革精神,车管所推出申请资料“四个减免”,即免于复印身份证等资料,而通过高拍仪设备电子化录入存储;免于群众手工填写申请表格,由系统打印取代;免费向车主提供拓印车辆识别代号服务;驾驶人免于提供体检表原件,改为网上交换数据、网上自动传输。

市公安局交警支队车管所相关负责人告诉记者,截至2022年底,我市机动车保有量达到88万辆,驾驶人保有量达到113万人,较2018年机动车增长了21万辆、驾驶人增长了26万人。仅2022年,全市车管部门办理机动车业务67万笔,办理驾驶证业务25万笔。

如此大的业务量摆在车管所民警们面前,加班加点成为常态,让群众满

## 打造群众满意“窗口”

受理到收费制证、内部转递,实现只进一扇门、只到一个窗口办结。

车管所与邮政公司合作,在全市80个邮政网点开通车驾管业务代办服务,21个邮政网点接入专网实现业务现场办理,依托邮政网点数量多、覆盖广的优势,打造群众“家门口的车管所”。推行“警邮e”驾驶人换证服务、“警邮e”代办服务,满足群众多元化办事需求。

建成全省首个车管自助服务大厅,配置了交通违法处理机、照相体检一体机、驾驶证自助制证机等终端设备,24小时不打烊,群众只需带身份证就可自助办理热门车驾管业务,邮政送证上门。

在重型货车、挂车登记业务中推行“流动查验、上门服务”,满足了路途

较远、往来不便者的实际需求。

通过大同车管抖音直播、抖音留言、大同车管微信公众号、车管所便民服务热线、警邮合作便民服务热线等途径,多种方式接受企业、群众预约办理车驾管业务;针对车主办理大货车、挂车等重点车辆受网点资质限制的情况,在市内机动车社会服务站推行“预约上门、流动查验”服务,让民警多跑腿、车主不跑腿。

为了准确把握群众办理业务时是否还会遇到态度不好、推诿拖拉,以及非法中介干扰等问题,该所按20%的比例,每天对办事群众开展随机电话回访,在不断改进服务的过程中,使办理的每一笔车驾管业务都经得起政策检验、经得起群众评判。