

擦亮服务窗口 赢来群众点赞

——市公安局交通管理支队车驾管部门嬗变记

记者 韩志刚 通讯员 张超 郝发顺 文/图

多重关怀促整改

针对周口市车驾管部门建设整改工作,公安交警总队和省公安厅交警总队提出了许多宝贵意见,倾注了大量的心血和汗水。公安交警总队车管所处长李海东先后三次位周检查指导,为深入开展建设整改工作提供了强力支持。省公安厅吴忠华副厅长,省总队张益民总队长、刘嘉章政委拨冗来周实地察看建设整改情况,刘海东副总队长常驻周口,一线督导,更进一步增强了周口市车驾管民警浴火重生的信心和力量。

周口市委、市政府、市委政法委高度重视周口市车驾管部门建设整改工作。市委常委、市委政法委书记谢海洋先后三次赴车管所检查指导工作,并明确表态,由市委政法委牵头协调车管所新址建设立项。市委常委办近期还发出通知要求上报相关情况,为顺利推进建设整改工作注入了强劲动力。市政府党组成员、市公安局局长姚天民带领有关部门负责同志多次深入交通管理支队、车管所、驾驶员考试中心现场办公,实地解决整改中遇到的实际困难和问题。市公安局党委副书记、常务副局长范志刚,市公安局副局长杨杰多次召开专题会议,研究部署相关工作。各级领导的关心支持,为周口市车驾管业务整改及队伍管理工作提供了有力的组织保障和强大动力。

升级硬件提效能

5月13日,市车管所业务办理大厅中人头攒动,前来办理业务的人数众多却井然有序。正对大门的导办咨询服务区,3名导办员身着统一服装、佩戴胸卡,耐心地向群众解释繁琐的业务办理流程。大厅东西两侧设置了休息区,前来办理业务的群众只需手持号码等待叫号叫号。

“大厅宽敞明亮,民警服务态度好,便民设施齐全,办事效率还高。以前来办事自己拿着手续到处跑,现在是动动嘴、民警去跑腿,这不,十来分钟,我的驾驶证就换好了。”5月13日下午,到车管所换驾驶证的淮阳县郑集乡群众郑军深切感受到了新车管所业务大厅启用后的方便快捷。

车管所教导员彭森告诉记者:“自去年9月份以来,我们改造了车管所业务大厅、服务台、等候区,添置了休息座椅、饮水机、纸张、便民宣传资料等便民设施;制度上端,流程公开、窗口办公区域内各种标识、标牌和办事指南、流程图,统一规范,清晰明了,方便办事群众;在窗口办公区域设置‘一米线’,规范窗口秩序,维护办事群众的权益。同时,对车管所和二手车交易市场的办公环境进行了优化美化,开通了车管所北大门,打通了东大门,增加了保安、保洁人员,尽最大可能方便、服务群众。”

车管所所长晋晋发说,在此次升级改造中,车管所业务大厅由400多平方米扩大至800多平方米,受理窗口由过去的五六个增加到22个,每天可办理业务一千余笔。在原车管所业务大厅西侧新建1300平方米办公场地,分别设立了宽敞规范的满分、扣分学习考试场地、远程监控室以及标准化的机动车入户查验棚。

记者采访完毕已经是下午5点30分了,虽然早已过了下班时间,但车管所业务大厅里仍有部

随着经济社会的快速发展和人民群众生活水平的不断提高,汽车已经成为百姓家庭寻常的交通工具,买车和考驾照逐渐成为十分普遍的社会现象。目前,我市拥有机动车近100万辆、机动车驾驶人近

150万人。快速膨胀的机动车和驾驶人队伍,给周口的公安交通管理工作带来了空前的压力和巨大的挑战。自去年9月份以来,面对车驾管部门诸多沉疴痼疾和社会各界的期望,在周

市公安局党委的大力支持下,交通管理支队党委痛定思痛,痛下决心,从群众满意的地方做起,从群众不满意的地方改起,以管理规范化、应用信息化、服务社会化、监管常态化为引领,以“规范、高效、便民、

廉洁”为标准,出重拳,下猛药,治顽症,对周口的车驾管工作进行了大刀阔斧和改头换面式的改革,取得了良好的社会效果,开创了周口公安车驾管工作和队伍建设的新局面。

核心提示



公安厅副厅长吴忠华(左三)在省交警总队总队长张益民,市政府党组成员、市公安局局长姚天民,省交警总队副总队长刘海燕及市公安局副局长杨杰等陪同下到车管所检查指导工作



市委常委会、市委政法委书记谢海洋(左二)多次到市车管所指导建设整改工作



市委常委会、市委政法委书记谢海洋(左二)多次到市车管所指导建设整改工作

分窗口民警在耐心地为群众办理业务。刚办完最后一单业务的董丹警官告诉记者:“大家平时都忙,来办个事说不定还要请假,他们在下班前排上了号,如果不办完明天还要再跑一趟,咱们下班晚一点让群众少跑些腿也是值得的。”

在位于商水县城纬五路的周口市机动车驾驶人科目三南考场的候考大厅里,百余名学员正在安静地等待。“这里有免费的热水、平价超市,还有免费的WiFi,等待的时间不会无聊也不至于太紧张。”正在等待的李先生说。

考试中心主任刘鹏告诉记者:“经过建设和整改,考试中心发生了翻天覆地的变化。”安全文明常识考场由原来容纳60人的台式考台考场改建为容纳120人的平面考台考场,每小时考试能力由原来的100人提升至240人。

据介绍,考试中心科目二考场增设了一个容纳200人的候考大厅,配备了人像采集室、自动分配系统、闸机系统等先进科技装备,新建了一个100平方米的远程考试中心,各考场场内全景监控与考试车内实时监控传输远程考试中心,现科目二一天一考场、科目三南考场、考试中心安全文明常识考场已与远程考试中心实现对接,其他考场也将逐步完成对接。受理岗、预约岗、制证岗安装了二代身份证读卡器并完成了系统升级。受理岗、预约岗每小时工作效率提升了20%,制证岗每小时出证量提升了300%。

从严从优带队伍

万事人为先,队伍是一切工作的基础和保障,抓好车驾管队伍建设是确保业务规范、树立为民形象的关键所在。为有效盘活车驾管队伍,全面加强民警管理,市公安局交通管理支队以做强队伍为前提,以党务建设为龙头,以教育培训为基础,以从严治警为核心,以从优待警为保障,短期内走出了一条严管善待、刚柔并济的队伍管理新路子,有力地促进了队伍建设和各项业务工作的顺利开展。

——配齐领导班子。经报请省公安厅政治部同意,市公安局党委采取明确条件、民主推荐、纪委审核、党委把关的办法,在四部七支队、市公安局各分局优选出8

名符合“德、能、勤、绩、廉”要求且未曾任车管所、考试中心工作过的正、副科职干部,配齐配强了车管所、考试中心领导班子,有效提升了领导能力,为各项业务工作规范高效开展奠定了坚实的组织基础。

——做强民警队伍。在市公安局范围内组织全体民警按照个人报名、单位推荐、政工组织部门审核、市局党委统一研究的程序,先后选调出90名政治觉悟高、工作能力强且未曾任车管所、考试中心工作过的民警,充实到车管所、考试中心工作,办理正式工作调动手续,为力推各项业务规范措施落实注入了强劲动力。支队招聘了60名大专以上学历的协管员,经培训后担任导办和业务协助工作,已发挥积极作用。

——开展党建工作。车管所、考试中心党支部进一步明确了党务工作分工,建设开辟了党员活动室,制定了活动计划,组织党员民警重学党章,重温入党誓词,强化宗旨教育,督促每一名党员民警时刻不忘一名共产党员的标准严格要求自己,发挥示范带动、战斗堡垒作用。

——加强教育培训。市公安局交通管理支队在新调入人员岗前培训和日常考核上下工夫,想办法,先后邀请部局、总队工作组专家为新调入民警和协管员集中授课一周;组织新调入人员到安阳支队跟班学习一周;组织新班子和新调入民警在市公安局警训中心岗前封闭培训一周。同时,对民警和文职协管人员每天一小考,一周一大考。可以说,当前车驾管民警和协管员业务闲暇在学习,中午轮班吃饭在学习,在家休息也不忘学习,真正营造出了以熟知业务为荣、以一知半解为耻的良好学习氛围,为掌握相关知识技能、接受相关警示教育、胜任业务岗位工作打好了基础。

——完善刚性制度。经过充分调研,果断废止了一批空泛、重复的管理制度,结合工作变化和形势发展,精心制定了《车驾管民警考核办法》、《车驾管协管员考核办法》、《考场管理办法》等20余项规章制度和台账,实现了制度公示上墙,实时接受社会各界和群众监督。

——前置警示教育。市公安局交通管理支队还与车驾管全体

民警签订了廉政建设责任书,实行每月一次警示教育制度,分批组织民警到看守所、监狱和警示教育基地接受警示教育,听取在押人员现身说法,并组织民警讨论,深化思想认识,触动民警灵魂。

强化监督筑防线

“规范是车驾管业务的生命线。”市公安局交通管理支队队长谢伟说,在加快硬件改造建设步伐的同时,支队建立健全了岗位监督、科技监督和社会监督等全方位、多层次、无死角的综合监督体系,进一步完善开门评警、警务公开、等级化管理制度,以强化绩效考核为重点,推动常态管理的规范化,完善目标管理考核、绩效考核和执法质量考评制度,用制度来管理人,防止民警越级、越权和违规办事。

5月13日,记者走进车管所

情况清晰可见。民警一边进行网上巡查,一边认真地做着记录。在市公安局交通管理支队,同样设置有远程视频监控中心,由支队督察人员负责巡查。

这让车驾管工作人员感到了一种压力。因为,对他们网上巡查的内容非常多,一旦哪一方面存有“问题”,就会受到不同层次的追责。督察结果在每周召开的周评会上通报。截至目前,已经有多名工作人员被通报。上班迟到、早退、玩手机等一些在过去被视为小事的行为,如今已经成为不可逾越的“雷池”。

不仅如此,车管所及考试中心还在业务大厅分别设立了意见簿,服务对象可以根据自己的感受反馈意见,也可以来电来信的方式,表达他们对车驾管工作人员的印象好坏。市车管所和考试中心向社会公布了多部投诉电话,服务对象随时可以拨打。他们

还邀请了人大代表、政协委员、律师、媒体记者担任特邀监督员,主动接受社会各界对车驾管工作的监督,进一步增强车驾管工作的透明度。针对群众普遍关注的驾考问

题,他们进行了深入的调研分析,查摆了以往工作中存在的不透明、容易引起群众非议的突出问题,研究制定有效措施。车管所全省首家引进使用车驾管规范化系统,实现了各项业务办理留存电子影像;引进使用了在全国比较先进的河北邢台驾考模式,实现了各科目自动化考试、远程考试和远程监控。驾考三级监控系统不仅有效堵塞了人为漏洞,有利于防止考试作弊,而且实现了考生考官地域空间分离,有力保证了考试公开公平公正。安装使用了机动车驾驶人考试指纹认证系统、人脸识别系统、闸机门禁系统和随机分配系统,有效杜绝了人为把关漏洞。“现在就是双胞胎也没法儿替考!”在周口市机动车驾驶人科目三南考场,一名工作人员说。

在机动车检验工作中,市车管所推广使用了机动车PDA查验终端,所有必检的查验项目必须拍照留存,有效杜绝了车辆不来查验或查验项目缺失等违规行为。强制使用车辆外廓尺寸测量仪,在县市大队车管所安装该系统前,将所有大型货车入集中到市车管所办理,有效杜绝了改装车辆入户。

对于新上线车辆,必须由远程监控室审核通过后,方能使用PDA查验车辆,有效杜绝了虚假检验报告单。强化对检测线的监管,对远程监控和明察暗访中发现的问题限期整改,对查出违规问题的检测线进行处罚,对多次发现问题的检测线予以关停整顿。

为了让整改活动不成为“一阵风”,市公安局交通管理支队意识到,必须着眼于创建长效机制。为此,在广泛征求意见的基础上,他们重新修订规章制度20多种,制定出台车驾管民警及文职人员绩效考核办法。记者注意到,其围绕民警及文职人员业务办理、工作效率、上班出勤等内容开展细致考评和量化打分,并通过设立的督察部门对落实情况实行监督检查。

创新服务惠民生

如今,走进周口市车管所业务大厅,无时无刻不感受到暖如春风般的人文关怀:一目了然的办事流程图及各个项目业务的规定、收费标准,意见建议收集箱,盛着笔、墨等物品的便民工具箱,饮水机、充电器等设施一应俱



车管所大厅值日警官耐心解答群众咨询的问题



车管所大厅设立的自助选号机



民警使用PDA远程查验系统查验车辆



标准规范的考试车辆

全。车管所业务大厅内增设了自助拍照机、自主选号机、自助违法处理终端、自助查询机、免费WiFi等便民设施。

5月13日下午,到周口市车管所办事的李女士正为没有准备规范的证件照发愁时,免费导办工作人员微笑着走过来,引导她来到自助拍照机前,投币10元,随即机器就吐出一版12张清晰的证件照。“跟拍大头贴一样,现在来车管所办事真方便!”李女士高兴地说。

在一家运输公司上班的尹海光是车管所的常客,几乎每天都要来这里一趟为公司的各种车辆办理相关手续。以前来办手续时,尹海光总是做好打持久战的心理准备,一天能办下一项手续对他来说就算顺利。然而,几个月前,这种情况悄然发生了变化。说话间,尹海光已经办好了要办的手续。尹海光说:“现在这里中午不下班,办事效率又高,过来办事有一种‘上帝’的感觉。”

车管所建设整改的出发点和落脚点永远都在亲民便民利民上,秉持这一理念,市公安局交通管理支队不断创新管理,服务民生,全力打造群众满意服务型车管所。一是实行朝九晚五工作制,中午不休息为群众办理业务。二是提供延时服务,每天保证送走最后一名办事群众。三是完善服务设施,安装配备了自助拍照机、自主选号机、自动售货机、自助查询机、免费WiFi等便民设施,极大地方便了办事群众。四是推行前店后厂模式,实行了“一窗式”受理和“一站式”服务,有效提升了工作效率,避免了群众往返排队等待。五是落实值日警官制度,推行免费导办,确保了服务群众无盲区。六是实行了电话回访,畅通了诉求渠道,“周口交警支队”官方微博、官方微信24小时在线为群众提供咨询帮助,接受群众投诉建议。七是打击非法中介,宣传免费导办,维护群众利益。八是开通周口市网上车管所,群众足不出户即可办理相关业务。

车管所和考试中心还在提高工作透明度上下工夫,将所负责业务内容印制活页服务指南15万份31种,分放在服务窗口和办公场所,随时方便群众提取查询。全体工作人员按照统一编号、统一制作的工牌证,挂牌上岗,主动履行事先告知,从而使服务对象能更加清楚办事程序、提交要件、收费标准、依据和办结时限,拓宽了民众的知情权,方便了群众办事。

真情为民服务,赢来赞誉一片。翻开市车管所业务大厅的《意见簿》,“待人热情,礼貌周到。”“市车管所工作人员服务态度好,中午加班为我办理业务,非常感谢。领导帮忙表扬一下!”像这样的表扬还有很多,群众用最朴实的言语表达着对车驾管工作人员由衷感谢。

“从乱到治、由怨到赞”是一个嬗变的过程。期间,我们发现并整改了不少问题,在提高便民服务水平的时候,创新思路,将科技融入车驾管业务之中,既方便了群众又提高了工作人员的业务效率。目前,市车管所已经申报全省优秀车管所。将来,我们将进一步强化队伍管理,严格规范业务,擦亮勤政爱民窗口,以扎实的工作、严谨的作风、突出的业绩重塑周口公安车驾管部门的新形象。”周口市公安局副局长杨杰说。