

“地方再远,也要把流动车管所开过去,让市民在家门口就能办理车驾管业务。”今年以来济南车管所通过延时服务、错时服务、流动车管所等多种形式,延展业务办理的时间和空间维度,提升服务质量,让车主“不找人”、“少跑腿”也能“办成事”、“心舒坦”。

2015年,车管所还会通过下放业务等途径,为车主提供更多的方便,在4S店现场挂牌也有可能成为现实。

本报记者 张泰来

►济南市车管所民警和工作人员经常翻山越岭,把“流动车管所”搬到离车主最近的地方。

本报记者 陈文进 摄



# 车主明年有望在4S店现场挂牌

## 济南车管所多项举措让市民办事“不找人、少跑腿、办成事、心舒坦”

### 排除网络故障,当夜让考生参加考试

“网络故障,科目四考试不能进行,两名学员前期考试结果将作废,等待无果后抹泪离开。”

9月16日下午3点,听到这个消息时,济南市公安局交警支队车管所政委朱军心里咯噔一下:这不行,不管什么原因,让学员抹泪离开,不符合车管所的服务理念。

但网络故障是客观原因,逾期不考试前期成绩作废也是明文的政策。为此,车管所做了两手准备,一方面安排民警给省车管所打报告,说明原因,如果当天不能安排两人参加考试,争取保留其考试成绩;同时,安排民警密切关注网络情况。

当天正是朱军值班,在安排民警的同时,他自己也关注着网络情况。当晚7点,民警已经下班两小时,网络恢复了,马上拿起电话通知民警赶到考场。

“那天下雨,天已经黑了,民

警接到电话没一个抱怨,都说马上赶到。”朱军说,包括考试民警、制证、档案等方面近十名工作人员很快赶到考试地点。其中档案科的曹秀玲是位女性,一个人外出去家里不放心,一家三口出动,陪她到了现场。

在通知两名学员时出现了一些意外,其中一名女学员接到通知时欣喜异常,很快赶到考试地点。另一名考生电话一直处于关机状态,值班民警通过驾校找到他的地址,雨夜赶到其家中,却始终没有敲开门。后经了解,这名考生因为想到前期考试成绩要全部作废,心情抑郁,当天早早休息,民警赶到他家敲门,他因熟睡错过了这场考试。

于是,济南驾考史上最为奇特的一场考试如期举行,整个考场只有一名考生,但包括考官等工作人员近十人,还有一名工作人员的两名家属。

### 为残疾考生等开辟“绿色通道”

朱军介绍,哪怕只有一个考生,在特殊条件下也要安排他们开考,这不是小题大做,而是出于车管所立警为民,让群众“办成事,心舒坦”的服务理念。

“我们考试科民警会定期对各个驾校的考生进行筛查,找出准考证即将到期的学员,打印出名单,督促驾校及时为他们安排考试。”朱军说。此外,为应对特殊情况,车管所设置了驾考绿色通道制度,为有困难的考生提供特殊服务。

今年7月20日,有八名残疾学员在车管所安排下,顺利参加了科目三考试。

“对于残疾考生,我们除了设置无障碍考场,在考试时间安排上也予以照顾,只要符合条件并向我们提出申请,我们就会及时给他们安排考试。”车管所考试科副科长曲来声说。

除残疾人学员外,车管所也为其他情况特殊的学员提供驾考绿色通道,这些情况包括,即将出国短期内不可能归国的学员,在济南上学,本年度毕业要离开济南的学员,准考证临近到期的学员。

“如果遇见上述几种情况,需要尽早参加考试,可以提出申请。”车管所副所长孙安吉说。

### 24小时热线接受市民咨询

市民在办理车驾管业务时,面临的不便还体现在时间方面,为减少市民花费在路上的时间,车管所也推出了举措。一方面通过24小时热线咨询,让市民不出门也能享受咨询服务,另一方面发挥车管流动服务小组的灵活性,把流动车管所开进社区、大集,把服务送到车主身边。

多位民警曾经提起,车驾管乃至所有的交警业务,虽然几乎跟社会上每个家庭有关,但却有个明显的特点,“不到办理业务时不会引起人们的注意。”因为这个特点,人们对车驾管业务有着巨大的咨询需求。不过,并非

每个人身边都有朋友熟悉相关业务,去车管部门咨询又要把时间浪费在路上。

怎么办?为满足车主需求,早在四年前车管所就成立了信息服务中心,开通12部热线,每天都要接上千个咨询电话。

今年6月份,针对不断增加的咨询需求,车管所协调各部门,整合资源新增了热线电话的24小时自主语音回复,解决了热线电话打不进的问题。

截至目前,车管所今年人工接听热线25.6万人次,帮助查询交通违法7万人次,网上办理车驾管业务满意率达百分之百。



►济南市车管所推出延时服务,方便了前来办理业务的驾驶员。  
本报记者 陈文进 摄

#### 提个醒

### 流动车管所 申请流程

一、有办理业务需求的大型社区、偏远地区(业务数量下限为20笔)通过网上车管所填写申请。

二、车管所收到申请发出后第一个工作日进行审核并进行回复。

三、对于符合条件的,车管所会同申请单位联系,商定上门服务的具体时间、地点。

四、民警按约定时间前往服务。

### 流动车管所,一年六次到高而乡

通过热线电话,车管所把咨询服务送到了千家万户,而流动车管所则直接把车驾管业务办理地点挪到了市民家门口。11月20日,一封特殊的感谢信送到了车管所。这是一封发自济南市监狱内27名服刑人员的感谢信,指明感谢“车管所综合科民警王磊”。

事情还要从一个咨询电话说起。一天,王磊在接听一位周姓市民打来的咨询电话时得知,周因为为在监狱服刑期间未能按时审验驾驶证,出狱后驾驶证被撤销,增加了找工作的难度。

王磊想到,周的问题不是他一个人才有,监狱服刑人员也有办理车驾管业务的需求。他想到了流动车管所,其准确名称是车管流动服务小组,主体是一辆大的流动服务车,配备民警八人,可到车管所以

外的偏远辖区、大型社区等现场为车主办理除上线检测和驾考之外的所有车驾管服务。

经过一番协调准备,流动车管所的大车于11月20日开进了济南市监狱,为李某、张某礼等27名服刑人员办理了驾驶证审验、期满换证等业务,解除了他们的后顾之忧。

“我们去过最远的地方在济南与泰安交界的高而办事处,今年已经去过六次。”车管所业务受理科科长祝芳说,目前,济南市一共有三辆流动车管所服务车,每辆车每月至少出动四次。

目前,流动车管所已累计开展流动服务515次,办理车驾管业务6532笔,处理交通违法6038笔,现场答复群众咨询、查询信息12787次,为车主节省了大量时间。

### 4S店里就能申领临牌

今年车管方面最大的改革莫过于七座以下私家车六年内免于上线年检。为方便车主领取检验合格标志,车管所在全市各车管所窗口和设在交警中队的一级交管服务站开通了66处服务窗口,符合条件的车主只需携带驾驶员身份证明、交通事故责任强制保险凭证、车船税纳税或者免征证明,就可以到受理窗口申领安检标志。

按照道路交通安全法的规定,机动车上路行驶必须挂牌,在取得正式牌照前如需上路必须申领临时牌照。但4S店与车管服务窗口之间的距离一直困扰着购买新车的车主,驾驶新车出门上路

违反交法,不出去又不能办理临牌,不少车主只能把车辆搁在4S店,打为办理临牌。

为解决这一问题,车管所通过调研,在保证合法安全的基础上,在4S店设置临牌申领点,把发放临牌的业务下放到4S店,通过远程终端对临牌发放进行监督。“目前,全市已有140多家4S店实现远程核发临牌,十多家4S店可以核发牌照。”朱军说,他们还打算在4S店引进号牌制作机器,明年将尽力实现车牌照现场制作。

“车主购车后,不出4S店门即可直接制证出牌,随即上路,真正实现一站式服务。”朱军说。