

2014年公安交通管理工作十件大事 系列报道

集中办理民生诉求,构建和谐警民关系

公共关系建设开启服务新篇章

车辆年审应该怎么办?驾驶证到期换证需要什么手续?去哪能够查询车辆违法记录和驾驶证扣分情况?路口红绿灯出现故障向谁反映?对交通违法有异议该如何申请复议……以前回答这些问题可能涉及交警系统多个单位,群众可能要打一圈电话甚至往返奔波几趟。而现在市民只需打个电话、网上留言甚至发条微博或微信,足不出户就能解决。这些新变化源于市公安局交警支队组建的一个新单位——公共关系室。

通讯员 于洋
摄影 刘承泉



整合资源 集中办理群众咨询

近年来,交警支队通过设立网上车管所、开通服务热线等方式收集民意,解决民生诉求。但总体来看,资源分散、多头管理,收集、回复群众诉求和意见建议的渠道不畅,督办群众诉求事项的力度不大,效率不高。群众往往咨询或解决一个问题需要打一圈电话、跑几趟腿,既浪费了时间和精力,又增加了抱怨和不满。

能不能打造一个统一的对外服务平台,融收集群众意见、解答群众疑惑、解除群众困难、接受群众举报、投诉于一体,打通交通管理工作服务群众的“最后一公里”问题。为此,交警支队从本地实际出发,借鉴外地先进经验,整合资源,从交管、车管、事故等多个岗位抽调业务能手,在支队宣传科设立了公共关系室。集中办理群众咨询答复,市政府便民服务热线,省公安厅、市公安局和交警支队民生诉求事项的推送,管理交通违法行为快速告知系统,交通安全信息快速告知系统等各项工作。通过微博、微信、互联网、手机短信、QQ群等平台,及时、准确、有针对性地发布各类交通安全信息,便民利民。

声讯服务 打造群众身边咨询平台

公共关系室设有语音呼叫中心,对外服务热线号码为:5555900,主要负责接听并直接答复群众关于交通管理工作的各种咨询电话,如车辆违法查询、驾驶证记分查询、有关政策法规和车驾管业务、事故处理办事指南等。

9月中旬,一位北京来泰安的自驾游车主因交通违法行为被监控设备抓拍,回到北京后收到了违法信息短信。当月车辆就要年审,车主担心是不是还需要再回泰安来处理,于是便打通了热线电话。工作人员及时帮他查询违法行为的具体时间、内容和处罚标准,并告诉他泰安的交通违法行为不必再返回泰安处理,在北京当地就可以处理,详细地为他介绍处理交通违法行为的具体程序。自9月1日运行以来,截止到12月31日,5555900接听热线电话38959个,极大地方便了群众办理各类业务。



民生服务多方收集群众诉求

公共关系室承办省公安厅、市公安局民生警务平台(热线电话9600100)、市政府便民服务热线(12345)、泰安民生网等部门推送的涉及我市交警工作的各类民生诉求件。接收到群众诉求后,公共关系室能够自行回复办

理的,直接为群众办理。需要内部之间协调共同解决的,由公共关系室牵头多方参与,办理后统一回复群众,大大提高了办事效率和群众满意度。

2014年共受理民生诉求4298件。

网络服务拉近警民距离

微博、微信现在受到越来越多的市民尤其是年轻人的喜爱。公共关系室充分利用这一平台更好地服务于群众,拉近与年轻人的距离。登录泰山交警官方微博,记者看到微博上发布的各类交通安全提示信息,群众疑问的解答,政策法规的解读以及实时路况信息。最吸引人的还是每天通过微博播报的实时路况信息,让你知道哪里发生了事故需要绕行,哪里出现了拥堵,哪里道路正在施工,方便群众出行。据介绍,2014年国庆节期间交警支队开展了“微博直播黄金周”活动,通过官方微博及时发布假日期间热点景区、环泰城及城区道路通行情况,积极引导群众合理选择出行方式、时间和路线。活动期间,共发布各类实时路况信息、交通安全提示信息等467条,累计被阅读2065899次,其中单条被阅读次数最多的达65605次。“路况播报很及时很有用,为泰安交

警点赞。”这是网友“行者孙伟”对微博发布实时路况信息的评论。现在越来越多的年轻人主动和泰山交警微博互动,反映情况,提供信息。2014年10月6日上午有网友@泰山交警微博反映长城路泰城大街路口发生交通拥堵,公共关系室值班人员迅速将这一路况汇报到交通指挥中心,指挥中心马上安排辖区大队民警前往疏导,很快就解决了问题。这位网友留言:“交警辛苦了,谢谢!”

据悉,交警支队还研发升级了官方微信平台,除常规的及时发布交通安全出行信息、安全常识外,新开设了“信息查询”、“服务指南”和“法规常识”互动板块。市民通过泰安交警微信公共号就可以查询车辆及驾驶证违法信息,了解各类业务办事指南,并可以在线咨询有关问题。将自己个人信息进行绑定后,就可以随时随地接收交通违法告知信息和提示信息,十分方便。

快速告知系统让交管信息与群众零距离

有车一族都有一个共同的感觉,平时开车不注意,到车辆年审时才发现已经有好几条交通违法行为记录了。现在您要时时注意您的手机了,因为您的爱车只要一有交通违法行为,交警支队会自动发送一条短信告诉您。这就是交警系统今年7月底研发投入使用的交通违法行为快速告知系统和交通安全信息快速告知系统。这两个系统有所区别,前者侧重于交通违法行为,后者则具有安全提示和宣传教育功能。

我市范围内电子警察、卡口、电视监控设备自动抓拍到的车辆交通违法行为和路面交警人工抓拍到的车辆交通违法行为,在审核录入到交通管理综合应用平台后,自动启动快速告知程序,主动检索车主在车辆注册登记时留下的手机号码,第一时间通过手机短信告知车辆交通违法行为,既包括该车在我市境内的交通违法行为信息,也包括进入到省交通管理综合应用平台的该

车辆在外地的交通违法行为。2014年底,该系统还发送在一个记分周期内多次违法的、驾驶证或机动车违法临近记满分的、驾驶证及机动车已满12分的、车辆及驾驶证到期审验提示、逾期未审验提示、交强险到期提示等。

据悉,公共关系室自运行以来达到了倾听民声,直通民意,服务民生的目的,回应群众诉求更加规范,服务更加便捷,效率大大提高,群众普遍反应较好。下一步,公共关系室还将进一步加大对外宣传力度,让各种服务渠道广为人知,群众在交通管理上一有什么难事,拿起电话轻轻一按,交警的服务就在身边;进一步加大诉求督办力度,防止群众反映的问题不了了之,一心为民,取信于民。同时加强大数据分析应用研究,加强民情民意分析研判并积极推动进入支队决策,使各项公安交通管理工作更能体现民意回应民情,让人民群众满意。