

## 2014年公安交通管理工作十件大事系列报道



# 全市机动车保有量超95万,机动车驾驶人突破百万,交警支队——车驾管服务升级 让群众更满意

2014年,全市新增各类机动车89517辆,其中汽车71451辆,同比增长18%,新增各类机动车驾驶证116165个,其中汽车驾驶证108650个,同比增长37%。全市机动车保有量已达95万余辆,机动车驾驶人已到达105万余人。面对激增的车驾管业务,交警支队建立起以“实体车管所”为基础,以“虚拟车管所”为补充,以社区服务站为支点的立体化便捷服务体系,有效应对业务需求,最大限度的方便群众办理相关业务。

通讯员 于洋 摄影 刘承泉

### 完善服务设施 让群众置身更舒适的环境

作为交警工作的一张名片,车管所进一步优化窗口环境,简化办事程序,让群众“哪里方便哪里办,怎么简单怎么做”完善服务设施,车管所新增了270人的侯考座椅,增设了150组电子储物柜,并开设了饮水间,随时供应热水,改变了过去露天无序侯考现象;在业务大厅、查验大厅、科目一、科目

二、科目三考场分别配备一部查询机,方便群众查询业务;为方便群众,车管所大楼1-3楼卫生间全部对外开放,在院内主要道路施划标线3000余米,安装指示标志15面,并安装临时遮阳伞。主动结合工作需要,对机动车年检工作实行周六、周日正常上班,并在全市推行车辆预约检验制度。

### 健全服务体系 建设群众家门口的车管所

为了方便群众就近办理业务,近年来车管所一直把“让数据多跑路,让群众少跑腿”作为提高服务效能的重要抓手,大力推行了车驾管服务体系的建设。目前,在城区设立一服务站5家,二级服务站26家,并根据服务机构的规范化建设情况下放了7-15项不等的车驾管业务办理权限,建立了“一级服务站当场办,二级服务站代理办,自助服务站网络办”的服务模式,同时适时开展了流动服务、上门服务、预约服务、网络服务等服务举措,较好满足了群众需要。

依托“车管所进社区”这一平台,进一步简政放权,将汽车油改气、外地转入车辆落户、新车抵押业务、驾驶证降级注销业务下放至具备条件的各县市车管所或交通管理服务站,8月份结合“6年内私家车免检”新政,将核发检验合格标志的网点进一步细化,方便了群众就近办理业务。目前,泰城城区车驾管服务网点已覆盖90%以上小区,各服务网点的业务受理量已占到了总业务量的50%以上,“家门口的车管所”正逐步成为现实。



### 规范管理 车管工作让群众评价

车管所牢牢把握“100-1=0”的工作理念,车管工作由车主和驾驶人来评分,车主、驾驶人对整个车管服务中的任何一项不满意,就是对整个车管业务的否定。2014年以深入推进党的群众路线教育实践活动为契机,狠抓队伍规范化建设,通过召开座谈会、民主生活会、意见征求会、电话回访、网络随访等诸多形式,多角度、全方位听取社会各界对车管工作的意见和建议,并及时采取针对性措施及时加以整改。并及时在制度上加以固化完善,在责任上加以明确,在措施上加以细化,有效堵塞了队伍监管和业务监管上存在的缺项和短板。同时,对在督导中、走访中、社会反映中发现的倾向性、苗头性问题,不偏袒,不遮掩,不护短,一抓到底,常抓不懈。对机动车号

牌选号区重新调整,对存在违规业务部门的暂停业务授权,同时对全市所有机动车登记服务站、各业务岗位的业务流水查询功能进行严格约束,在队伍中弘扬积极向上的警风,引导民警踏踏实实做人,实实在在做事,不越雷池,不踏红线,守住做人的道德底线。为及时听取群众对车管工作的意见和建议,宣传介绍车管法律法规,车管所坚持“传统+科技”和“面对面+键对键”工作方法,把全力打造民意直通车、服务高速路作为拉近警民关系、提高群众满意度的重要途径。通过开通的声讯电话、网上车管所、车管微博、车管QQ和车管微信、车管“淘帮办”加强了与群众交流沟通,解答群众疑问的同时,第一时间受理群众提交的车驾

管业务,并联合邮政部门将办结的业务送交当事人家中。截止目前,答复群众在线咨询30万余起,发布法律法规、便民服务措施10万余条,网上受理业务17万余起,受理群众意见和建议2000余条。常抓不懈的规范管理,换来的是队伍的整体素养的明显提高,车管所在全省组织的车管业务在线考试中考试成绩始终名列前茅,队伍连续三年无任何违法违纪问题发生。建设了网上巡查、音视频实时动态监管为主要手段的“科技防腐”机制,对倾向性、苗头性问题的防范和解决起到了事半功倍作用。特别是将科目三考试抽考工作放在了前台,实现了当天抽考,当天考试,进一步压缩了中间环节,提高了考试工作的公开、公正和透明度。

### 打造智能车管 让群众享受更多信息化服务

针对当前互联网发展,工作生活节奏快的特点。车管所完善信息警务,积极打造“智能车管”。2012年以来,车管所组织研发的“业务窗口信息服务系统”、“汽车驾驶人科目一考试双重智能门禁系统”、“车驾管业务社区自助服务终端”分别先后获得全省公安机关科技成果创新二等奖和三等奖,是支队近年来在科研领域获取的最高科技奖项。汽车驾驶人科目一、科目二、科目

三考试工作全部通过指纹系统进行考试,彻底实现了考试过程自动评判,考试成绩实时上传,进一步提高了考试工作的公开、公正性。同时,还研发了汽车驾驶人“网上自主预约”考试系统,减少了中间环节,提高了考试工作的公开公正性。车管所还组织研发车驾管业务外挂系统,该系统集车驾管业务办理、违法处理、事故处理、车辆定期检验等业务与一体,并实现邮政、医院、

银行等部门的互联共通,群众通过互联网足不出户即可提交或查询相关业务,省心省力。“科技车管”的建设有力拉升了实际工作,截止目前,民警依托科技支撑,通过“天网追逃系统”,先后查获各类非法拼组车辆56辆,抓获网上在逃人员15人,总结归纳的“望、闻、问、切”机动车查验工作法在全省车管工作会议上做了经验介绍。

