

“最多跑一次”改革 简报

第 32 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2017 年 6 月 27 日

编者按：

随着机动车和驾驶人的快速增长，车驾管服务与群众需求不平衡的矛盾日益突出。为提升群众的获得感、满意度，杭州市公安局从群众最关注、与群众联系最密切的车驾管服务入手，以“看得明白、问得清楚、办得舒心、赢得满意”为原则，创新“互联网+车管服务”体系，努力实现车驾管业务“不用跑”“就近跑”“抽空跑”“跑得快”，深化“最多跑一次”改革。6月19日，赵一德书记专门批示肯定这项工作，现将有关情况予以刊载，供各地各部门参考学习。

杭州公安交警车驾管服务

“最多跑一次”改革取得明显成效

目前,杭州市机动车保有量达到 258 万辆,驾驶人总人数达 391 万人。随着机动车和驾驶人的快速增长,车驾管服务以每年 20% 的速度递增,其中 2016 年全市办理的车驾管业务达 350 万笔,车驾管服务与群众需求不平衡的矛盾日益突出。在推进“最多跑一次”改革过程中,杭州市公安局从群众最关注、与群众联系最密切的车驾管服务入手,以“看得明白、问得清楚、办得舒心、赢得满意”为原则,创新“互联网+车管服务”体系,陆续推出机动车驾驶人道路交通安全教育平台、交通安全综合服务管理平台等系统平台,竭力提升服务效能,努力实现车驾管业务“不用跑”“就近跑”“抽空跑”“跑得快”,着力提升群众的获得感、满意度。目前,全市 84 项车驾管服务事项中有 78 项已实现“最多跑一次”,占比 93%,提前实现市里提出的 6 月底前 85% 以上服务事项“最多跑一次”目标,其中 15 项实现“不用跑”,19 项实现“就近跑”“抽空跑”。近期,央视网、浙江新闻客户端、凤凰网、新蓝网、浙江在线、杭州网、网易、新浪等 20 余家中央、省市主流媒体对杭州车驾管改革成效作了专题报道。在 6 月 6 日 FM91.8 电台到车管窗口组织的网络视频直播期间,市民群众对车驾管服务也予以高度评价。

一、提前开跑，持续创新奠定改革基础

从2009年开始，公安部开展车管所等级评定创建工作，其中“创新服务举措、减少群众跑路”是等级评定考核的一项重要内容。2016年初，市交警支队创新建立“全市车管等级评定常态化管理考核”机制，细化每日、每周、每月、每季度考核内容，每季度开展交叉检查，变“年年考核为季度考核”，为“最多跑一次”改革打下了良好的机制基础。在“最多跑一次”改革之初，交警支队将“最多跑一次”改革内容纳入等级评定常态化管理考核内容，按照“要让群众跑一次、首先自己跑一圈”的工作要求，组织车管部门处、科两级干部以普通群众的身份，多次走进服务窗口，“零距离”体验办事情况，全面掌握存在问题，有针对性地加以解决。通过真实体验，共发现具体问题17个，优化业务流程3项，提出业务流程整改措施2项。

二、加速奔跑，多管齐下凸显改革成效

车管部门是公安交警的最大服务窗口。市交警支队按照“最多跑一次”的要求，坚持民需导向，全力做好车驾管服务“加减法”，跑出车驾管加速度。一是不用跑。始终坚持“群众不跑数据跑”，研发推出互联网交通安全综合服务管理平台，实现13项车驾管业务网上办理。截至目前，该平台注册量达23万，网上办理车驾管业务共140万余笔。同时，积极对接省市卫计委、医院、邮政等部门，实现34家医院可在互联网上提交身体条件证明，群众在上述34家医院可直接上网提交身体条件证明，无须再跑车管窗

口。二是就近跑。因部分车驾管业务在办理时必须见人见车,为减少群众跑腿时间,市交警支队在拓展网上、电话办理渠道的同时,积极探索推广网点办公服务模式,让车管服务窗口延伸至群众家门口。目前,市区已建成45个社区交管服务站、4个机动车登记服务站、17个学驾受理考试点、16个零警力上牌点、26个银行办理抵押登记点等129个线下服务网点,群众在这些网点可直接办理相关车驾管业务,极大地节约了办事时间。同时,交警支队积极简政放权,推行市县两级车管业务通检通办,并在余杭试点县级车管所办理进口车辆上牌业务,群众去县区时可就近办理相关车驾管业务,十分便捷。三是抽空跑。本着“群众下班我上班”的服务理念,市交警支队在拓展社区交管服务站办理车驾管业务范围的同时(目前可办19项车驾管业务),将社区交管服务站办公时间从日常工作8小时进行拓展,实现“晚上办”“周末办”,方便白天没时间的办事群众。近期,又再次升级交管服务站服务工作,进一步增加市区交管服务站的开放时间,平均每天开放时长由3.9小时增加到5.38小时,增加37.9%。四是跑得快。积极对接协调省厅业务部门,全面梳理排摸车驾管业务基础信息,确定了“最多跑一次”“网上跑零次”“最近跑一次”“跑多次问题”四张清单,并在互联网交通安全综合服务管理平台、19楼论坛上公告清单内容,使群众提前知晓业务“办理地点、申请材料、办理流程、注意事项”,减少跑“冤枉路”。同时,将所有清单内容下发至县一级,确保省、市、县上下一致,同步推进。

三、宣传助跑,告知引导提升服务品质

为更好地宣传车管业务“最多跑一次”改革工作,及时向社会公众告知相关业务办理内容,市公安交警车管部门开展多种形式的宣传,实现最大范围宣传覆盖、争取最佳宣传效果。一方面,线上提升宣传告知广度。6月6日,市交警支队通过召开新闻通报会、组织网络视频直播、线上线下多平台推送等形式,组织20多家中央和省市媒体对车驾管服务“最多跑一次”改革工作进行专题宣传,直观、形象地反映车驾管服务“最多跑一次”工作具体流程以及给群众带来的实惠、便捷。直播取得了良好效果,近1个小时观看量就达近4.8万人次。另一方面,线下营造良好改革氛围。交警车管部门通过制作发放“最多跑一次”logo、一次性告知手册、办事指南等方式,全面告知办事群众怎么办、去哪里办,提升了群众对“最多跑一次”改革的知晓率,营造了良好的改革氛围。截止目前,线下共发放办事指南1.5万余册。

(杭州市公安局供稿)

本刊邮箱:195421667@qq.com

报:省“最多跑一次”改革专题组办公室,赵一德书记,徐立毅市长,
张仲灿部长,许明秘书长,戴建平常务副市长

发:市直各单位,各区、县(市)“最多跑一次”改革专题组办公室
