

“最多跑一次”改革 简报

第 34 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2017 年 6 月 29 日

临安市公安局车管坚持以“少跑、短跑、 不跑”提升群众获得感和满意度

临安市公安局交警大队车辆管理所是车驾管业务集中办理的基层窗口单位,年接待办事群众 21 万人次,办理车驾管业务 16 万笔,是政府部门服务联系群众的重要窗口。全省“最多跑一次”改革工作启动以来,该所全面贯彻落实“以人民为中心”的发展思想,以群众办事“少跑、短跑、不跑”为目标,对县级车管所 62 项车

驾管业务进行全面梳理,落实“最多跑一次”服务事项 58 项,其中 14 项实现“不跑路”办理,真正跑出了改革加速度,跑出了群众满意度。

一、内强素质提前跑。坚持党员“领跑”。“最多跑一次”改革工作部署后,车管所党员干部第一时间学习、第一时间研究、第一时间落实,发挥先锋模范作用,选树党员干部和岗位能手工作标杆,开设“先锋模范”和“业务精湛”2 个专栏,号召全所上下向标杆看齐;把群众办事是否只跑一次、窗口服务群众是否满意作为“两学一做”学习教育常态化制度化的重要评判标准,做到“一张笑脸相迎、一套文明用语、一个流程办理、一颗热心服务”,在窗口服务中做到“一个党员一面旗帜”。**坚持岗位“赛跑”。**每周对车管业务办理情况实行点评,效率低下、服务不到位、群众不满意等问题逐一到岗到人,自我加压抓好整改;每月组织岗位工作人员进行“全科”业务考试,公开晾晒成绩,做到一考定级,通过以考促学,窗口工作人员业务“全能型”比例达到 98% 以上;常态开展岗位能手评比和传帮带工作,通过“抓两头带中间”形成齐头并进、你追我赶之势,岗位能手总数稳居全市车管所首位。**坚持监督“促跑”。**依托警务大监督机制,值班所领导每天不定时开展实地检查和视频巡查,发现工作不到位的问题实时上传内部微信群,多次发生、屡教不改的予以监督扣分,结果纳入岗位绩效考核成绩;完成车辆检测查验、驾驶人考试、重点车辆报废监销视频专网建设,整个工作流程做到视频全覆盖,实现镜头下执法服务和自我

监督。

二、广辟路径方便跑。针对群众办事“一直在路上、一直在等待”的突出问题,车管所以“宁愿自己跑一圈、只让群众跑一次”的坚定决心推进改革,通过流程再造、窗口延伸、网上办理等方式广辟路径,想方设法让群众办事驶上高速路、坐上动车组。流程再造“快捷办”。车管所目前已实现“一个窗口收件、一套程序办理、同一窗口出件、半个小时办结”,群众可向任何一个接待窗口递交资料进行办理;针对日均300笔以上免上线车辆年检、临时号牌等高频业务办理经常出现“排队30分钟、办理5分钟”的状况,车管所专门增设2个“特事特办”窗口,为办事群众减少等候时间20分钟以上。窗口延伸“就近办”。因部分车驾管业务办理时必须见人见车,车管所积极探索网点服务模式,把窗口延伸至老百姓家门口,方便群众就近办事。着力构建城区5公里车驾管服务圈,在驾校集聚区(驾校联合体)设立驾证业务综合窗口,实现体检、面签、理论学习、考试、取证“一体化”办理;增设於潜、昌化、昌北3个农村交警中队驻点式服务网点,建立3个城乡摩托车带牌销售点,仅今年以来办理摩托车上牌业务2400笔,完成摩托车年检4100辆,构建起功能互补、覆盖全市的线下服务网络。数据跑腿“网上办”。打造“互联网+”的新型车管服务模式,利用杭州交通安全综合管理服务平台,把车驾管业务分门别类进行重新梳理,不需要群众实地办理的业务逐步向网上办事大厅转移,实现驾驶人考试自助预约、驾驶人体检、机动车驾驶证信息、机动车自编号牌、查询违

法信息、交通事故处理情况查询等 14 项业务网上即刻办理,做到了“数据多跑腿、群众不跑路”。

三、贴心服务陪伴跑。窗口受理“一站式”。把车管所打造为交警业务综合服务窗口,原先分散在交警各部门的车驾管业务均可在车管所办理,并压缩外部流转事项 7 项,增设驾驶人体检点、拍照点和交通违法处理窗口,实现换证、验车一次办结;主动对接国税部门,在杭州地区县级车管所率先开设车辆购置税窗口,实现新车纳税、登记、上牌同一大厅办理,使办事群众省去了来回奔波的 30 分钟车程。**咨询答复“一口清”。**在办事大厅进门处设立导办岗,每天安排“全科型”工作人员轮岗值班,解答群众疑问,做好材料初审,通过导办服务窗口一次性办结率达到 93% 以上,避免了办事群众“冤枉等”;面向社会公布“61130000”车管服务电话,全天候为群众提供信息咨询、业务预约、投诉受理等综合服务,准确告知群众办事所需材料和注意事项,减少了办事群众“重复跑”。**业务流程“一眼明”。**62 项车驾管业务的申报条件、办理时限、审批流程等全部“上墙”公示,制作供群众参照的各类申请表格填写范本,确保群众一目了然、明白办事;在办事大厅增设触摸式大屏,群众可在屏幕上自助查询检索详细的业务流程和办事要求,满足办事群众的个性化需求;建立排队叫号系统,实时告知等待时长、受理窗口等信息,为办事群众开辟出温馨舒适的等候区,利用群众等候办事之际做好交通安全知识的宣传。**服务好差“一键评”。**在每个办事窗口设置满意度评价器,业务办理结束时自

动提醒群众按键评价,测评数据每周汇总分析,有效减少了办事拖拉、服务态度差等问题;每月通过电话随机回访 600 位办事群众,对工作人员办事效率、服务态度、是否存在吃拿卡要等情况进行深入了解,征求群众对车管工作的意见建议,做到件件有着落、事事有回音,群众对车管工作的满意率始终保持在 97% 以上。

(临安市供稿)

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
