

窗口见亲和 服务赢口碑

市车管所打造“服务名片”侧记

■首席记者 金行哲 通讯员 朱秀霞

“您好,有什么事需要帮忙吗?”“不好意思,让您久等了!”“请您走好!”走进市车管所办证大厅,无论是办理机动车牌证和驾驶证的服务窗口,还是在档案、检测站的服务窗口,民警、职工和协警都是热情洋溢,让前来办事的群众感觉如沐春风。

据了解,今年以来,市车管所开展“创建平安、创立品牌、创造满意”的活动,倾力打造“亲和窗口”,改变工作作风,并不断拓宽服务渠道,创新工作模式,推行便民利民措施,提升服务水平,为迎接瑞安创建省级文明示范城市,努力打造城市的“服务名片”。

在这一年里,车管所没有发生一起群众投诉案件,民警无一人违法违纪,被温州市纪委、监察局、纠风办评为“温州市群众满意基层站所”。



狠抓“三重” 强化队伍支撑

窗口就是形象,形象就是生命。作为窗口单位,车管所要求每位民警和职工都是消防员,要让群众“冒着火气来,带着微笑走”,从失意而来,到满意而归。要做到这一点,就需要打造一个正规化、等级化、亲和型窗口,需要建设一支政治过硬、业务精良、廉洁奉公的车管警队来支撑。因此,车管所以正规化建设、等级化评定、行风效能评议、人民警察核心价值观学教活动为依托,狠抓队伍,提升形象。在这过程中,他们主要对民警、职工和协警实行“三重”教育。

重行为养成。车管所注重日常思想灌输,利用班前会、集体会、夜学时间,采取集中学习、召开座谈会等形式,教育民警、职工、协警要带有感情去工作,要把每一位前来办事的群众当作自己的亲人来对待,要把每一

笔业务当成服务群众难得的机遇。

重考查监管。制度管人是常态性的有效措施,车管所根据新形势,重新修订绩效考核细则,从考勤签到等六方面,每月对全体民警、职工、协警进行量化考核;每周由所里领导对警容、内务等进行督查;每日做到“十个一点”:“语言美一点,态度好一点,微笑多一点,脾气小一点,肚量大一点,推辞少一点,办事快一点,原则强一点,工作细一点,效率高一点”。

重团队凝聚。任何组织群体都需要一种凝聚力,车管所每年都利用“三·八”、“五·四”及“七·一”节等组织民警、职工、协警到爱国主义教育基地接受教育洗礼,到户外开展拓展活动等培养团队精神,引导工作人员产生共同的使命感、归属感和认同感,激发战斗力,凝聚向心力。

改变“三化” 强化效能提升

如果服务态度提高了,可办事效率没提上去,群众也不会满意。因此,车管所以“让群众少在车管所停留一分钟”的目标追求,通过流程简约化、装备科技化、服务拓展化,科学安排工作流程,对窗口整合优化,使大部分的证照业务“立等可取”,强化效能提升。

流程简约化。车管所以实施《机动车登记规定》为契机,简化机动车上牌流程,并特意建设了机动车查验厅,使上牌要跑3个窗口减为1个,并把照相岗搬到候检车道边,在候检车道划出上线道和免检道对上牌车辆进行分流规范,避免上牌车辆在所内打转转,提高上牌速度。同时,他们还把驾驶证申请、换证、补证等4个窗口减为一进一出2个窗口,办理证照时间由原来的5到2个工作日,缩短为1个工作日或立等可取。

装备科技化。今年,车管所投资10多万安装LED电子显示屏将办事流程上墙,安装一米线排队机规范

解决“三难” 强化需求回应

如何让人民群众高兴而来满意而归,解决群众困难和所需,让车管所成为广大车主、驾驶人的“家”,这是对车管所提出的一个新的服务挑战。为此,车管所积极回应群众对车管工作的新期待、新要求,不断推出便民新举措,提供更具人性化的贴心服务,以实际行动落实科学发展观。

解决检测难。据统计,截至2009年10月底,我市机动车拥有量达260447辆,每年参加年度检测的车辆也呈递增趋势,而在8月前全市仅有3条汽车检测线和1条摩托车检测线。而且这些检测线技术等级低、位置偏远,检测能力明显不足,致使车主检测排长队,颇有怨言。针对这一情况,车管所改变观念,走检测社会化路子,租用一私人检测有限公司在汀田镇凤岙村的机动车检测线,组建“车管所汀田检测站”,承担我市机动车占比高的东片区域检测任务,使参检车辆随到随检,缓解了检测难问题。

解决学车难。随着私家车的激增,参加汽车驾驶培训的群体越来越大。去年全市共培训1万余人,今年报名者激增至1.5万多人,已超出现有的培训能力,使待训的周期达一两月,学员颇有意见。车管所就邀请教员在公安公司增加培训班,使待训周期缩短至2-3周。10月后驾驶人培训考试系统升级,学员体检合格后要先确定驾校才能受理报名手续,给学员带来不便,车管所就协调道路安全协会和全市6所驾校,成立汽车驾驶培训报名中心,让学员按照自己的意愿在中心选好驾校再去参训。此举走在温州各县市区前列,受到上级领导和群众的好评。

解决告知难。一些驾驶人和车主经常由于疏忽,不注意自己的驾驶证、行驶证期限,导致车辆年检、换证、提交身体条件证明逾期、记满12分和该报废车辆未报废等不必要的麻烦。为此,车管所也安排专门人员对这些信息进行整理,采用发送短信息、互联网公布、打电话、发信函等形式,温馨提醒。但由于事主的通信手段经常变更,收效甚微,车管所便创新手段,在公交车车体上制作大型公益广告,并筹备在电梯电视上打广告,及时告知驾驶人和车主要关注自己的两证,以免逾期惹麻烦。

曝光台

与您同心 与您同行

Tel:6688 6688

酒后驾车顽疾何时能了

本报讯(首席记者 金行哲 特约记者 郑悦慧)前日,据市交警大队统计,截至12月3日,全市共查获酒后驾车626起,醉酒驾车137起,拘留136人。令人费解的是,为什么交警查得这么严,媒体天天在宣传,这些人还敢顶风违法酒后驾车?

记者从交警部门了解到,侥幸心理是目前酒后驾车行为发生的重要原因。在不少人心里,酒后驾车仍是“小事”一桩,甚至有人认为喝一点酒开车“状态”更好。根据有关规定,交警大队对11月份的醉酒驾驶者予以公开曝光。

查处时间	查处地点	酒精含量(mg/ml)	违法人姓名	车牌号码
2009-11-1	万松路中国银行前	1.472	蔡飞玲	浙 C8231F
2009-11-9	瑞湖路客运中心	1.275	阮瑞翔	浙 CSL006
2009-11-9	飞云江大桥北端	1.069	郭峰	浙 CSN283
2009-11-7	万松路周松路口	1.133	涂胜利	浙 CSM890
2009-11-08	瑞枫线 34 公里 300 米	1.33	李祥福	浙 CXM908
2009-11-5	莘塍镇西岙村 瑞枫线公路地段	2.119	陈国飞	浙 CSY072
2009-11-12	阳光路万松东路口	1.01	黄云通	浙 C8621H
2009-11-7	万松路凤山小区门口	2.11	滕明	浙 JM7951
2009-11-7	塘下镇塘下大道 吴岙路口	1.477	张永	粤 A523A1
2009-11-12	塘下镇塘口村大桥	1.349	陈国松	浙 C77380
2009-11-14	瑞安塘下大道锦泉宾馆	1.071	戴焕孟	浙 CZ2623
2009-11-7	安阳街道安康路 安阳路口	2.349	张强	浙 CS4335
2009-11-17	瑞光大道安阳中队前 地段	1.06	潘余锦	浙 CXG968
2009-11-17	瑞湖路环形路口	1.42	姜斌	浙 H9191D
2009-11-15	莘阳大道地球村大酒店 前地段	1.60	林志坚	浙 CS1270
2009-11-17	104 国道飞云江大桥 北端地段	0.906	王莽	浙 CSD222
2009-11-8	瑞阁线 9KM+600M	1.938	林明存	浙 C6583G
2009-11-7	104 国道三都路口	1.331	庄权珍	浙 C9792H
2009-11-12	瑞祥新区院士路	2.224	陈晓飞	浙 CXM959
2009-11-21	塘下镇新川路 50 号 前地段	1.036	黄仁光	浙 C3V888
2009-11-23	塘下镇三运公司前	1.53	钱斌蕾	浙 C2S555
2009-11-24	瑞枫线 34 公里 700 米	1.04	林岳	浙 CXH599
2009-11-18	塘下镇霞霖村创 新西街 50 号	1.53	陈守川	浙 CSK622
2009-11-26	塘下镇广场中路 5 号	0.845	赵典同	浙 CFM220
2009-11-26	塘下镇塘下大道 锦泉路口	1.021	李运东	浙 CMY462
2009-11-29	塘下镇塘下大道 锦泉路口	0.871	陈高弟	浙 CN7024
2009-11-28	塘下镇塘下大道 锦泉路口	0.812	蔡金余	浙 CS4018
2009-11-30	桥仙线 1KM+0M	0.86	章兴格	浙 CFC562
2009-11-29	塘下镇中心路中心区	0.867	钱圣者	浙 CZ7392
2009-11-30	滨江大道外滩大厦前	0.865	张孝顺	浙 CNB601
2009-11-27	阳光北路阳光酒店前	1.740	缪永土	浙 CMK991