

强化民意导向,抓实“四度四创”,阳谷交警大队——

# 打造“群众满意 温暖警队”车管服务品牌

近年来,聊城市公安局交巡警支队阳谷大队强化民意导向,抓实“四度四创”,着力打造“群众满意 温暖警队”车管服务品牌,着力优化营商环境,倾力服务高质量发展,在省公安厅开展的2022年度公安机关服务群众满意度调查中位列全省第22名,在市公安局开展的2023年第一、第二季度群众满意度调查中均位列全市第1名。

记者 李怀磊  
通讯员 王方勇

## 完善制度 规范服务创满意

阳谷交警大队积极推进警务公开工作,严格规范30余项清单、责任清单、收费标准,在业务大厅公示,健全管理机制、流程,确保一次办、马上办等便民措施精准落地。同时公布监督投诉电话,设置意见箱、意见本,公开征集群众意见建议,并确保征集到的意见建议及时全部得到反馈、整改。

大队坚持首问负责制。业务大厅实行一次性告知,针对咨询、手续不全业务,一次性告知应携带手续,确保一次办结。首次接待民辅警负责全流程指导指引,确保群众完成业务办理。

阳谷交警持续优化导办服务,推行人工业务导办、疑难问题帮办、网上业务引办,优化导办台服务模式。推行“服务前置”,导办民辅警为办事群众提供全方位业务咨询、材料预检和窗口引导服务。

## 追求速度 高效服务创满意

一直以来,阳谷交警大队不断在“减证便民”上提速度。在申请材料、环节、流程上做“减法”,落实“四个减免”,即身份证明免复印、申请表免填写、车辆识别代号免拓印,相关部门证明凭证实现联网免提交,实行业务容缺办理。优化办证流程,整合为预受理、审核缴费、制证3个步骤,18项车驾管业务“一证通办”“一窗通办”,缩减办理时间50%。

在“一次办好”上增速度。阳谷交警在全市率先实现小型汽车全科考试和科目二三联考,实行摩托车驾考智能评判,当日报考、当日受理、当日核发。针对学习驾驶证明即将到期、当兵入伍、即将开学返校等困难,开辟“套餐定制”“绿色通道”服务,得到各界好评。“业务办完后可消除了我的一块心病。”在阳谷交警大队车辆管理所大厅,寿张镇村民樊先生高兴地说。原来,他名下有一辆小型面包车,逾期未检验,存在交通安全风险隐患。他到车管所办理机动车灭失业务时,因当时系统升级,办理业务需要刷脸进入,窗口工作人员尝试了很多次,但仍不能通过。经过一翻周折,工作人员发现,其一代身份证号码信息与二代

身份证号码信息不一致,才是导致无法识别通过的原因。工作人员告知樊先生到所属乡镇派出所开具户籍证明后方可办理。此时已到了13时许,为他办理业务的窗口工作人员还未吃午饭。到了当天15时许,樊先生携带相关证明再次来到业务窗口,顺利办理完毕变更机动车所有人身份证明和机动车灭失业务,这才有了开头的一幕。

“一网通办”有速度。阳谷交警不断深化“互联网+交管服务”,设立互联网体验和自主办理区,导办手把手教会群众。43项车驾管业务“一网通办”,累计注册互联网平台用户15万人,今年以来网办业务23万笔。

## 调节温度 舒心服务创满意

持续规范提升服务。阳谷交警车驾管窗口强力推行“四个一”“五心服务”,即迎一个笑脸问候、说一声您好请坐、问一声有什么事可以帮您、结束后说一声再见,对办事群众热心、解难答疑耐心、求助事项上心、服务全程暖心、回访沟通真心,每月评选群众满意标兵窗口和服务标兵个人,作为考核奖惩重要依据。

车驾管全项业务坚持全天通办。延时服务、错时上下班,周六周日正常办业务,将原来办理的简项业务扩展到车驾管全项业务,做到“三不下班”,即不办完最后一笔业务不下班、不送走最后一位群众不下班、不处理完当天的业务不下班,让群众“不请假办事”、学生“不落课办证”、针对特殊群众甚至“上门办证”。“太感谢你们了,帮我们全家人解决了大难题!”前段时间,辖区居民李女士带着一面锦旗来到阳谷交警车管所,对帮助其家人解决难题的工作人员发自内心的表示感谢。原来,李女士曾来车管所咨询业务,得到工作人员答复后,告知工作人员家中有实际困难,车主因患病无法现场办理。得知这一情况后,车管所工作人员理顺工作思路,简化业务流程,决定上门服务。最终顺利办理完毕所有业务,解决了居民王先生的愁盼事,用实际行动诠释了全心全意为人民服务的宗旨,把实事办到了实处,获得群众及家人的肯定和赞扬。

持续优化群众办理业务环境。阳谷交警在业务办理等候区安装舒适座椅,提供热水、老花眼镜、轮椅、雨伞、充电器等便民物品,利用LED大型屏幕播放法律法规和警示

片、宣传片。开通服务老年人、残疾人、孕妇等特殊群体的“绿色通道”,最大限度地为办事群众提供快捷周到服务,感受公安交管服务的温度。

“合格了,真是太感谢你们了。我来的时候因自己残疾,行动不便发愁呢,没想到车管所工作人员服务这么周到,专门开通绿色通道,考试工作人员亲自把我送到考场安排我考试,为阳谷车管所优质服务点赞!”这是日前阳谷交警大队车管所发生的一幕。说这话的赵先生当天是来参加C2驾驶证科目三安全文明考试,由于驾考科目三安全文明考场在二楼,工作人员搀扶行动不便的赵某某到楼上候考室座椅上休息。在候考室,工作人员对他进行考试前的心理辅导,安慰他不要紧张,正常发挥出平时考试水平。开考前,考官民警贴身搀扶并帮助其调试考试设备,考试结束后,工作人员将他搀扶出考场,并护送下楼。这是阳谷交警用心提升车驾管服务温度的一个缩影。

## 拓展广度 精准服务创满意

阳谷交警坚持项目警长上门服务。围绕15个省级重点项目、14个市级重点项目、6个准备类市级重点项目和80个县级重点项目,阳谷交警大队开设惠企窗口,快速为企业上门办理批量交管业务,走访重点运输企业44家,为10余家企业办理业务30笔,获赠锦旗6面。

持续完善服务网络。阳谷交警大队不断落实“一门通办”,23项交管业务进驻公安服务中心、派出所综合服务大厅,投放车驾管自助一体机6台,建设警邮、警保等服务站19家,6家医疗机构办理驾驶人人体检业务,13家机动车检测机构实行“交钥匙”服务,形成“五公里服务圈”。

精准研判民意。每月梳理警务回访系统、12123服务热线及12345市民热线反映,对标群众急难愁盼,从满意类型、工作效率、业务种类三个维度分析研判,提醒教育谈话、专项业务培训、完善制度机制、强化重点监管,精准整改问题。

在下一步工作中,阳谷交警大队将持续发力,优上创优,努力践行“三提三敢”、勇于“摘星夺旗”,以更加积极的姿态、更加有力的措施,用心办好为民实事,用情擦亮服务窗口,不断增强群众获得感、幸福感、安全感,为护航经济社会高质量发展贡献交警力量。



小型汽车科目二考场揭牌。



为企业开展上门服务。



“减证便民”提速度。



优化导办,推广行服务前置。



每月评选群众满意标兵窗口和服务标兵个人。