



精简30多项办事流程 优化服务细节 运管所力争打好窗口服务 阵地战

小窗口,大形象。政府机关窗口上的一举一动,直接折射出部门的文明素质,乃至政府形象和文明软实力。

自我要求必须高。市运管所所长胡寿增说,窗口单位良好的服务态度,能使上面千条线,下面一根针的基层工作更为顺畅。

在运管所,路政、运政分中心和处罚中心这两个窗口单位,是运管部门服务百姓的主要阵地,既能看出去,也能望进来,已成为两者沟通的重要桥梁。



一位市民在市运管所路政运政分中心办理业务。

□记者 李凌颖 通讯员 俞捷

优化服务细节上下功夫 让群众满意而归

10日上午9时许,记者来到市运管所办事大厅,一位货车车主正在位于大厅右侧的处罚中心窗口办理处罚业务。

暂扣凭证、接受调查通知书、驾驶证、行驶证这些资料和复印件都带了吧?工作人员指着桌上的案件受理程序告知牌问道。

证件材料是都带了,但忘了复印了,这附近有复印店吗?这位车主姓应,他对照着告知牌检查了一下自己手中的材料后说。

没事,我们这有复印机。工作人员一边说着一边站起来从应先生手中接过需要复印的证件材料,去边上复印去了。

趁这空当,记者随口与应先生聊了起来。来接受处罚本来心里是挺不舒服的,但服务态度这么好,而且为我们这些办事的人想得这么周到,说实话,有点惊喜。这时候应先生的脸上有了一丝笑容。

就这说话的功夫,材料复印好了。没一会儿,应先生就办理完了业务满意地走出了办事大厅。

我们是处罚中心,办理的业务都比较特殊,很多来办事的人都是带着情绪的,正因为这样,我们才更应该把服务做好、做到位嘛。处罚中心工作人员应师傅的话很实在。

市运管所处罚中心主任胡新春告诉记者,为了做好服务,该中心在服务细节上下一番功夫。窗口旁边放了一个饮水机,边上还准备了纸杯,办事群众可以随时取用;桌子上放着一只便民药箱,里面准备了克痢痧、正气水、创可贴等一些常用药物,以备不时之需;桌上最显眼的位臵案件受理程序、委托书模板等告知牌,方便办事群众

办理时长缩至1/3,服务提速提效提质

我听朋友说办这样的汽车修理经营许可证要先提交材料,再等工作人员上门现场查验是否符合经营条件,然后再审批办理,前前后后将近要一个月时间。没想到居然这么快就办好了,差不多只用了10来天时间!10日11时左右,准备开一家汽车修理厂的陈女士,接到工作人员电话通知后兴冲冲地赶到市路政运政分中心领证来了。

有过好几次到政府部门办事的经历,以前办个事情要问来问去,一下子跑这,一下子跑那,有时候来回跑好几趟事情还是没办成。现在好多了,办这个证我只跑了两趟,一次交材料一次领证。陈女士很是感慨。

的确,政府部门的作风改变

和服务效能的提高,窗口单位体现最直接,人民群众的感受也最深刻。

在一旁申请换领货运从业资格证的王先生看到记者采访也凑了过来。他常年跑货运,和运管部门打交道是常有的事。

这要放在以前,简直想都不敢想。他告诉记者,就在几天前,他来路政运政分中心办理业务,路上没注意时间,到办事大厅时已是11时35分了,他抱着试试看的心态来到窗口前问了一下,正在吃饭的工作人员二话不说就放下手中的盒饭为他办理了业务,免得他再耽误工夫多跑一趟。

上下班时间是有明确规定,但为群众办事可不能分上班和下班,

再说这也只是举手之劳嘛。分中心工作人员小杜说,时常会有群众临下班时才来分中心办理业务,但我们都会耐心接待为其办理,延时下班是常有的事。

据了解,运政路政分中心是养路费停征,市交通运输局调整职能后成立的一个对外窗口。它担负着为群众办理道路运输行业营运许可证的工作,包括客运经营许可、机动车维修经营许可、道路运输证核发等20多项行政许可、非行政许可及其他便民服务项目。近年来,该分中心通过改进工作作风和创新服务方式,实现服务提速提效提质,屡获市民好评。

深化行政审批改革,打好窗口服务 阵地战

窗口是为市民提供服务的单位,应当时刻站在市民的角度纠正自身的问题,寻找更便捷、更优质的服务方式。胡寿增告诉记者,运政路政分中心和处罚中心作为运管部门的窗口单位,该所历来都把不断改进服务态度、提升服务质量当作头等大事来抓。抓好。

据了解,此前,该所结合党的群众路线教育实践活动,以优化便民服务环境为重要载体,将服务工作做实做细,全面推行首问负责制、一次性告知制度、AB岗工作制度等便民

制度。同时,为了规范工作人员行为,还完善了《窗口文明守则》《窗口服务规范》《窗口工作人员职责》等制度细则,为工作人员提供具体服务标准,进而增强窗口整体服务效能。

同时,为了改变办事效率低、办理时限长的局面,市运管所召集各相关职能科室进行了多次探讨,认真梳理服务事项,能合并的合并,能简化的简化,能删除的删除,经过多次调研、协调,当前,已有30多项办事流程被精简。

就像上文提到的办理汽车修理经营许可证业务则由原来的25天缩短到了10天,就是缩减办事流程

的其中一项硕果。此外,办理货运从业资格证等业务的前置条件,如提供计划生育证明等也一律取消了。

30多项办事流程被精简这仅仅只是开始,在这之后我们又多次参加了全省行政审批及便民服务事项信息梳理会议,深化行政审批改革仍将继续大刀阔斧的进行,全力打好窗口服务 阵地战,力求真正把服务群众的行动落实到具体岗位上,展现到工作窗口中,用实实在在的行动创建群众满意窗口。胡寿增说。

