警务跟着民意转 服务跟着民生走

——达州市交警支队车管所全方位多角度践行“贴心为民”服务宗旨

车管服务大厅秩序井然

现在到达州市交警支队车管所办事,办事流程一目了然,大厅内环境温馨、秩序井然。特别是一些岗位办事流程优化后,原来要排很久的队才能办完的现在几乎不需要排队很快就办好了。车管所的工作效能提高了,群众满意度也提高了,留言薄上留下了群众更多的赞誉。

达州市交警支队在车管服务中按照市公安局党委“113566”总体思路,坚持从群众不满意的地方改起,以群众满意为最高工作目标,全面落实“警务跟着民意转、服务跟着民生走”的工作要求,坚持“刀刃向内”治顽破痼,坚持换位思考创新管理,全方位、多角度践行“贴心为民”服务宗旨,推动车管工作更好更快发展,车管服务工作呈现出新气象,赢得了社会各界的肯定和点赞。

痼疾不除有意见

车管业务由于政策性强、环节相对繁琐,群众对办事程序不熟悉,在过去,一些人特别是初次到车管所办业务的群众,或多或少都会感到有些不知所措,加之一些非法中介的扰民,更是让来车管所办理业务的群众有怨气。车管所办事秩序不规范、工作人员服务态度生硬、非法中介扰民坑民、便民设施不完善等,是车管所屡治难愈的痼疾,群众不满意,领导不满意,社会不满意,车管服务广受诟病,严重影响了公安交警的形象,也制约了公安交管事业的发展。加强交警车管队伍建设、打造民生车管、提升群众对车管工作的满意度既是公安交警全面建设的当务之急,更是公安交警践行“两学一做”、走好服务群众“最后一公里”的现实需要。

“刀刃向内”谋变革

“支队党委直面现实不回避,正视问题不推诿,精准改革不含糊。为了切实加强车管所服务窗口建设,走好服务群众‘最后一公里’,针对过去车管工作中存在的一些不合谐因素,就是要敢于‘刀刃向内’,拉得下面子,避得开人情,动得了真格,以壮士断臂的气魄和敢于较真逗硬的行动大刀阔斧地进行变革。”达州市交警支队党委书记、支队长龙剑说。

过去车管岗位存在难进难出的问题,个别同志在一个岗位一干就是好多年,在一个岗位干久了,不仅激发不出来工作激情,还容易滋生出各类弊端。市交警支队严格落实廉政风险防控机制建设要求,制定了重点岗位轮岗制度、责任过错追究倒查制等系列长效问责机制。对支队分管领导和车管所领导的分工进行了全面调整,对11名工作人员进行了轮岗交流,从机制上解决车管所“有进难出,一岗多年”的突出问题。市交警支队还提出了“阳光车管”、“透明车管”的理念,在服务大厅安装摄像头,对业务窗口、办公场所进行定点监控、全方位覆盖。为进一步强化群众监督,车管所将省、市有关政风行风建设、行政效能评价监督的举报方式和途径通过各种载体向群众全面公开,方便群众监督、举报和投诉。对群众通过网络、媒体等平台反映的各类问题,每件均及时进行调查处理并反馈回复。依托业务监管系统、满意度评价系统、社情民意分析研判系统,全面加强对驾驶人考试、机动车检测、驾驶证办理、号牌管理等业务工作的监管和预警,让车管工作“晒在阳光下、露在透明处”。通过建机制、强监督、严问责系列较真逗硬措施综合施治,工作人员的责任意识和自律意识显著增强、工作效能显著提高,群众对车管工作的满意度大幅提高。近四个月来,取得了在服务态度、廉洁自律、工作效能等方面的“零投诉”优异成绩。

对症下药出实招

“车串串”扰民历来也是一个难治的痼疾。尽管对“车串串”的整治一直都是公安交警车管部门的重点工作之一,但这些“车串串”总是与民警玩着“猫和老鼠”的游戏,导致治理效果不佳。经过大量的调研走访,车管所发现,一些办事群众之所以愿意花钱找“车串串”代办车驾业务,主要原因就是出于对办事流程不熟悉、不了解。存在的问题就是变革的导向。为此,市交警支队一方面依托报纸、电台、互联网等新闻媒介和支队官方自媒体平台等载体,进一步加大各类车管业务办理流程的宣传力度,同时进一步加强服务大厅免费导办咨询服务,充分利用语音广播、固定宣传栏、LED显示屏等设备,全方位、多角度温馨提示、广而告之,并将各类业务办事流程分门别类印制成册,向群众免费发放,做到了业务资料、办事流程、办结时限、收费标准“四公开”。开辟军人、孕妇、残疾人、老年人“绿色窗口”,实行专岗优先服务。现在,群众只要走进车管所,就能非常明了地知悉自己所办业务的相关流程和所需资料,加上有车管所工作人员热情耐心、细致入微的服务,自然就不会去找“车串串”代办自己的业务了,以往“车串串”扰民的现象已不复存在。

由于到车管大厅办理业务的群众很多,车管大厅秩序混乱也是一个老大难问题。尽管车管所早就使用了排队取号叫号系统,但仍然有群众喜欢凑到办事窗口围观等候,不仅扰乱了办事秩序,也严重影响了工作人员的办事效率。一些“车串串“借此趁乱插队、谋取私利。经调研发现,之所以一些候办群众喜欢凑到办事窗口,一个重要的原因就是大厅里的等候区与业务窗口隔得太近,群众在等候时或是出于咨询,或是出于好奇等原因,容易去围观业务办理过程。发现问题后,车管所及时对大厅功能区重新进行了规划调整,将原来的等候区域扩大,增加等候区与办事窗口的空间距离。这样一来,没有被叫号而前往办事窗口的群众就会受到其他群众和工作人员的劝阻,大厅办事窗口混乱的老大难问题解决了。

以前,车管服务大厅几乎每天都要加班一个小时,但实际工作效率并不理想。为此,车管所针对性地推出了“晒业绩、比质量、看态度”的管理模式,将每个员工的业务办理数量、办理质量、服务态度每天进行统计排名,并通过办公微信群发布出来,切实营造出了你追我赶、争先创优的良好氛围。每办完一笔业务后,不仅群众可通过满意度评价器对服务质量进行评价,而且支队纪委还通过手机短信和电话的方式进行回访。通过一套对症下药的“组合拳法”,很好地解决了公作人员态度生硬、效率不高的问题,极大地提高了群众对车管工作的满意度。现在的车管大厅,工作人员工作热情高涨,对待群众耐心细致,工作效率大幅提升。以前,日均业务量有500多件,要加班至少1个小时才能办完。现在,大厅工作人员每天在工作时间内就可办结700余件业务。

将心比心显奇效

俗话说,将心比心,推己及人。你希望别人怎样对你,你就该怎样对别人。在达州公安交警推行贴心民生车管中,要达到“见效快,成效好,群众满意”的目标,换位思考、将心比心无疑是一种最好的方式。

在办理机动车登记业务时,以前车辆查验、排号、打印受理单、照片比对、信息预录入等环节都分别在不同的业务窗口进行,从车辆驶入查验区排队,到拿到查验报告到大厅上号牌,先后要在查验区和车管大厅往返跑三趟、排两次队,由于各类业务流程相互穿插进行,还经常出现已经打印查验受理单的群众因为车辆未驶入查验区而无法查验,或已经驶入查验区的车辆因为车主还在排队等待打印查验受理单无法查验等矛盾,致使工作效能不高,办事群众不满意。

经反复思考、认真研判,车管所发现其中好几个环节是可以优化的。于是将大厅内的所有涉及查验业务的窗口全部前置到查验区,并将原来3个业务受理窗口整合为1个受理窗口集中一次办结。同时,严格控制查验区待检车数量,始终保持查验流水作业。这样一来,群众将车依次驶入查验区,只需到查验受理窗口打印查验登记表,待查验机动车结束后,回到查验受理窗口排队一次打印查验报告和受理凭证。原来要往返三趟、排两次队的车辆查验工作经过一套科学的优化组合,一站就完成了,群众少跑了路,节约了时间,查验区秩序也好了,效率也提高了。以前,车管所一天查验车辆最大量为200辆,现在一天查验车辆最大量达到了280辆。

看似无情最深情

违法处理大厅历来也是一个怨气暴发的集中场所,车主或驾驶人受了处罚,心情总是不会很好,在进行违法行为处理时,各种怨气也容易暴发出来。

“处理违法不是我们的目标,您的平安才是我们的追求。”如今走进车管所违法处理大厅,首先映入眼帘的是这样一幅温馨的主题标语。为了疏导车主及驾驶人在处理违法行为时的怨气,车管所不仅在违法处理大厅增设了饮水机、充电桩等设施,还对大厅环境进行了人性化打造,违法处理人员对待群众坚持做到一张笑脸、一口文明用语、一番耐心解释,而且还针对一些群众认识不到自己违法行为危害的情况,在大厅的廊柱上悬挂着诸如“违法铸成终身悔,守规伴您一身安”等文明交通宣传标语及交通安全宣传挂图,把违法处理大厅打造成了一个交通安全教育基地,把群众接受违法处理的过程,变成了一次交通安全警示教育的过程。

“以前来处理交通违法行为,总是认为交警执法过于严苛无情,心中也有怨气,在处理违法行为时,总是喜欢给工作人员找点茬。现在,当看到墙壁上这些宣传挂图和宣传标语,既形象直观,又简明易懂,从思想上认识到了交通违法行为对自己、家人及社会的危害,从内心上认识到了交警严格执法就是对我们群众生命财安的最大关爱,看似无情却最深情。以后开车要更文明、更谨慎了。”一名前来处理交通违法行为的群众如是说。

宾至如归暖人心

民生警务不是一句口号,而是一个系统工程。车管所群众聚集量大,既要为群众提供优质的服务,也要为办事群众营造一个温馨、舒心、暖心的办事环境。

为此,车管所从群众的需求角度出发,不仅对服务大厅的功能区进行了合理调整,同时注重打造舒适、便利、温馨的服务环境,添置了手机“充电平台”,增设了饮水机、开水供应设备。由于车管所位置相对偏远,车管所还根据群众的不同需求,增添了饮料自助售卖设备等,在大厅办公区域开放了免费wifi,专门设置了老弱病残及军人“绿色窗口”,在办证大厅实行车辆管理所“一窗式”和“一趟式”综合服务,即所有业务受理窗口均可以同时办理机动车和驾驶证业务,只要资料齐全,群众只要到车管所跑一趟就能把相关的车管业务办完。车管所还专门对大厅工作人员进行公共礼仪培训,推出了站立接单、微笑服务,做到时时为群众着想、处处让群众暖心。

□文/图 曾猛 本报记者 刘欢

开江广大村(居)民参选热情高

投上庄严一票 选出自己的“当家人”

本报讯 “今天参加的村委会主任、委员换届选举大会,组织有序,程序合法,公平公正,大家凭选民登记证依次领取选票,然后在秘密划票室划票,投上了自己庄严的一票。”3月16日上午,开江县灵岩镇天宝寨村52岁的村民潘玉涛在村委会换届选举大会现场激动地说。当天,开江县有31万村(居)民分别参加了196个村、31个社区新一届村(居)委会主任、委员的选举投票,一大批作风正、品行好、素质高、工作能力强、群众威信高的能人被依法选进了新一届村(居)委会班子。

为确保第十届村(居)委会换届选举取得成功,开江县从2016年下半年就开始通过开江广播电视台、开江在线、开江政府门户网站等媒体增设换届选举专栏,向广大群众宣传村(居)委会换届选举的法律法规,引导广大村(居)民参与换届选举的全过程。该县充分运用广播、电视、标语、公示栏、短信、QQ群等宣传手段,多渠道宣传村(居)委会换届选举法律法规、选举步骤程序、候选人资格条件、换届选举注意事项等,进一步激发了广大村(居)民的参选热情。

在村(居)委会换届选举的每个环节中,开江县始终坚持和体现党的领导,切实加强对村(居)委会换届选举工作的组织、指导。村(居)委会换届选举工作启动以来,该县县委、县政府主要领导多次听取汇报,并召开会议安排布置,精心指导换届选举工作的开展。县、乡(镇)均成立了村(居)委会换届选举工作领导小组、指导组和巡回督导组,抽调精干力量分片负责,健全了齐抓共管、运转协调的组织体系。各村(社区)均推选产生了村(居)民选举委员会,在换届选举过程中,严格按照相应时间节点对选民登记、初步候选人提名、正式候选人确定等事项进行张榜公布。

为把乡(镇)负责指导选举的干部培训成熟悉法律法规和政策的明白人,开江县还精心制定了村(居)委会换届选举工作实施方案、宣传方案,编印了《村(居)民委员会选举工作手册》、《村(居)民委员会换届工作流程》、《选举大会注意事项》等法律规章,下发到乡(镇)和村(居)民选举委员会的每个成员手中。全县先后召开5次培训会,对乡(镇)分管民政领导、民政办主任和工作人员进行了系统培训。县委、县政府、县人大、县政协25名县级领导、6个换届选举工作指导组、4个巡回督导组成员,分片深入乡(镇)、村(社区)进行现场指导,确保了换届选举工作依法依规、有序推进。

(陈超 本报记者 陈静)

本报讯 3月15日,万源市市场监督管理局开展了“国际消费者权益日”活动。

活动现场,该局工作人员向市民发放了消费维权法律法规宣传资料,并受理市民的投诉和咨询,指导消费者辨别假冒伪劣产品,呼吁市民发现假冒伪劣产品及时举报。活动中,该局共发放宣传资料3500份,接受市民咨询200余人次。 (黄晓宇 本报记者 杜晓辉 罗天志 摄影报道)

四川天王牧业有限公司创新扶贫方式

联股联酬建基地 携手并进创佳绩

本报讯 近年来,四川天王牧业有限公司以带动贫困户脱贫致富,帮助返乡农民工、村集体经济组织增收为目标,大力推行“联股联酬连心”扶贫模式,取得了初步成效。

四川天王牧业有限公司成立于1995年,注册资金1000万元。历经20多年来发展,公司已拥有饲料、养殖、食品、物联四家子公司,初步形成了集饲料生产、生猪养殖、屠宰加工及猪肉销售于一体的农业产业综合开发,是达川区唯一的一家省级畜牧龙头企业。目前,公司已拥有国内先进饲料生产线1条,已创建四川省著名商标“天王”饲料品牌,拥有“三星”、“重庆红”、“金天王”三大品牌112个品种,产品远销四川、重庆、云南、贵州等10个省(市)。去年生产饲料3.2万吨,销售收入1.1亿元。

2016年初,天王牧业有限公司针对贫困人员绝大多数文化素质低、资金缺乏、劳动能力弱、无技术特长等实际困难和现状,决定采取“输造并举、造血为主”办法,瞄准市场发展产业,带动贫困户脱贫致富,让贫困户跟着产业走、产业跟着龙头走、龙头跟着市场走,如期实现贫困村摘帽、贫困户脱贫。

随后,天王牧业有限公司采取“公司+返乡农民+专业合作社+贫困户+村集体经济组织”合作经营发展模式,由公司、返乡农民与贫困户共同投资入股合作,集中建设生猪扩繁场和商品猪育肥场,作为产业脱贫基地,实现“联股”扶贫。按照此模式,公司组织年富力强、善管理、有一定经济实力的返乡农民工亲自参与生产管理;成立专业合作社,动员贫困户将申请到的扶贫贷款资金入股合作社,作为产业脱贫的流动资金;量化股权分红,按村集体40%、贫困户60%比例进行利益分配;天王牧业有限公司负责产业脱贫基地建设下差资金。

2016年,该公司投入资金80万元、接收44户贫困户扶贫贷款220万元建成生猪养殖脱贫基地2个。去年12月,该公司为贫困户固定分红共计151070元。目前,公司已成立专业合作社7个,正在建设生猪扩繁场2个、商品猪育肥场10个。预计今年底,50个商品猪育肥场、1个生猪扩繁场将全面建成投产,可带动1000户贫困户脱贫。

近年来,天王牧业有限公司还提供5万元资金资助了一名贫困学生直至其大学毕业;先后解决3名残疾人员就业;为贫困户赊欠饲料200万元;为贫困户优惠饲料费用8.2万元;2015年,为赵固镇一贫困村捐赠6000元。

2016年,公司被达川区委、区人民政府评为“十佳帮扶企业”。

该公司计划到2018年,投(融)资金7.35亿元,帮助5400户贫困户脱贫。

(本报记者 陈首江)

决战全面小康 全力精准脱贫

智能电表覆盖宣汉土家山寨

3月20日,在国网达州供电公司的帮助下,宣汉县土家族聚居区实现智能电表全覆盖,惠及5万土家族群众。去年以来,该公司共计投入农网升级改造资金3000多万元,对宣汉县14个土家族行政村实施智能电表改造,助力巴山大峡谷景区旅游扶贫开发建设。

图为供电所员工走村串户为土家新寨群众宣传智能电表使用方法和护线常识。

(李庆 徐浩洋 王鸿基 摄)

开江县公安局

全面净化社会治安环境

本报讯 自3月以来,开江县公安局全面提升社会防控等级,抓获网上逃犯2人,刑事拘留11人。

开江县公安局在全面提升社会面防控等级的同时,着力自身队伍建设和管理,先后从督察大队、监察室、政治处抽调人员组成督察组,深入基层所队和重点单位督导社会防控工作。适时组织开展集中行动,紧盯重大敏感案件和各类侵财类案件,以高压震慑态势,全面净化开江社会治安环境。

截至目前,该局3月份共接处警524起,出动警力1436人次,破获各刑事案件10件。 (王健雄 覃鹏举)

通川区工商质监局

严打互联网领域违法行为

本报讯 今年1至3月,通川区工商质监局按照“红盾春雷行动”部署,开展了互联网领域汽车销售行业和中介机构经营行为专项整治行动。

该局执法人员以网络经营主体数据库为基础,采取网络巡查和实地检查相结合方式,对辖区内9家汽车销售、80家中介服务机构进行线上线下全面摸排和定向监测,重点检查是否虚假夸大宣传、是否销售假冒伪劣商品、是否利用互联网开展传销或变相传销、是否价格欺诈或违规收费等坑害消费者权益等违法行为。

截至目前,该局共检查网站52个、微信公众号360多个,查处侵害消费者合法权益等违法案件12件。

(刘兴权 本报记者 高延)

社址:达州市通川中路118号 邮政编码:635099 广告许可证:川达地工商广字(95)第2号 周六刊 定价:每期0.8元 公开发行 电话号码:总编室 2377897转417 办公室 2377020 记者热线 2380088 广告中心 2377273 广告部 2377187 发行部 2376656 印刷厂 2377081 达州日报社印刷厂印刷