

县级车管所等级创建工作的思考与对策

谭新剑

(株洲市公安局 交通警察支队株洲县大队, 湖南 株洲县 412100)

摘要:目前,县级车管所等级创建工作存在着思想认识不够、建设经费不足、缺少社会支持等现实问题,有关部门应通过提高认识、全力创建,做好汇报、争取支持,做实硬件、优化软件,狠抓素质、提升质量等有效措施,积极推进县级车管所等级创建工作。

车辆管理所是公安机关,也是政府行政机关服务群众的重要窗口单位。近年来,随着经济社会快速发展,机动车和驾驶人数量快速增长,车管业务与群众接触越来越多,业务量越来越大。为进一步规范车管所建设,提高为民服务的能力和水平,公安部制订了《车管所等级评定办法》,就车管所基本建设、工作质量、服务群众等提出了具体的创建标准和要求。如何改善车管所办公设施和条件,热情服务群众,优质快捷办理业务,从而有效推动车管所等级创建工作,是摆在公安交警部门面前的重要课题。笔者试从株洲县交警大队实际出发,谈几点粗浅看法。

一 当前创建工作存在的问题及其成因

车管所等级创建是人民群众的迫切愿望,是上级部门的总体要求,也是社会经济快速发展的现实需要。当前,基层车管所开展等级创建工作主要存在以下几个问题:

1. 思想认识不够。部分领导没有意识到目前形势的变化,思想观念没有及时转变,仍然依靠过去老一套的管理办法来开展车管工作,没有从办事群众的角度出发来思考问题,没有体现“民意主导警务”的理念。加上车管业务烦杂,车管民警忙于应付日常工作,没有过多的精力来开展等级创建工作。少数车管所更是担心开展等级创建工作后事情会更多,要求会更严,对等级创建工作大多抱有抵触情绪。

2. 建设经费不足。车管所要实现等级化创建的

要求,基本设施建设必不可少,需要投入大量资金。目前,交警工作经费已全部纳入财政预算,项目建设需要向上级部门申报专项经费,申报审批时间长,且下拨资金大都不能满足建设需要;另一方面,各地地方财政状况好坏不一,有的没有能力预算建设资金,直接影响到车管所等级创建工作。

3. 缺少社会支持。车管所等级创建工作是一项社会服务工程,单靠车管所自身努力难以完成。有的大队和车管所缺乏对创建工作的调查研究和分析论证,忽视了向当地党委、政府和上级主管部门的积极汇报和联系沟通,有时一次汇报未得到支持就气馁,从而失去了外部在人力、财力方面的支持,使创建工作举步维艰。

4. 工作不够规范。一是工作质量差。未建立严格的纪律作风制度、工作质量监管制度、考核制度,对工作不是精益求精,对问题听之任之,致使工作质量在上级考评中成绩平平,排名靠后。二是对外部环境整肃不力。车驾检业务接触群众多、涉及范围广,受经济利益的驱使,往往有大量的非法代办人员存在,有的同志认为这不是自己管辖范围,疏于防范和治理,败坏了车管部门形象,群众不满意。三是抹不开人情、利益关。车管部门是社会关注的热点和焦点,上牌办证、考试关系广大群众切身利益,在工作过程中如果照顾了领导、亲戚、朋友等人情关系,就有可能出现执法不公现象,导致群众不满,直接影响警民关系。

5. 创新服务意识不足。当前,有的车管所仍然将自己定位在管理者的位置,认为群众是来求自己

收稿日期: 2011-07-25

作者简介: 谭新剑(1962-),男,湖南湘潭人,湖南省株洲市公安局交通警察支队株洲县大队干部。

办事的,因而只是被动办事,而不是主动服务,对群众的诉求和需要听之任之,漠而视之。有的工作人员对办事群众冷、硬、横、推,面难看,事难办,来无迎声,去无送语,没有做到热情服务。

二 推进创建工作的对策

要有效地推进基层车管所等级创建工作,争创省优、国优车管所,应从以下方面着手:

1. 提高认识,全力创建。基层交警大队首先要充分认识到车管所等级创建工作对于自身工作上等级,争一流,实现人民满意的目标具有重要意义。要按照《车管所等级评定办法》和省交警总队“双十八条”等有关规范和要求,把车管所等级创建看作是一项提升形象、服务民生的工程,是一项势在必行的重要工作,是正规化建设的重要手段,要着力于内部规范管理,工作质量提升,创新便民、为民举措。

2. 做好汇报,争取支持。基层大队和车管所要积极策划,探索创建工作模式,形成专门创建工作计划,成立专门的创建班子,明确创建任务和目标。要进行专题研究,加强调研。要积极向当地党委、政府和省、市主管部门汇报。一是向当地党委、政府报告。车管所等级创建的建设资金必须得到当地政府支持。要得到党委、政府的重视支持不是一件容易的事,这需要锲而不舍的精神,要反复地、不厌其烦、多途径地向党委、政府进行报告,让领导充分地认识到车管所建设对民生工程、民众交通安全、城乡提质扩容的重要性,让车管所建设成为一项政府工程。二是向上级主管部门报告。邀请上级主管部门到所调研指导,以求更好、更快地达到创建目标,必要时申请资金支持。三是向人大、政府和社会各界汇报,邀请人大代表、政协委员和各界人士参观了解车管工作,从关心、关注民生的角度,为车管所建设进言献策、奔走呼吁。

3. 做实硬件,优化软件。车管所要上台阶、创一等,软、硬件建设要一起上。在硬件方面要特别注重从长远出发,必须要大投入、重建设,营造更好的办公条件、更舒适的办事环境、更齐全的服务功能,快捷优质地服务群众。要加强车管办证大厅建设,内须配备“四大系统”,即:窗口电子屏显示系统、车

驾管业务排队叫号系统、号牌自选系统、窗口服务电子评价系统;设立“三区”,即:群众休息区、电子显示屏宣传区、导办咨询区。二是要规范建设驾驶人考场和待考人员休息区,考场内要全面实行电子监控。三是要购置先进的密集架档案柜,强化档案管理。四是要在车管所办公楼附近不超过20米范围内配套设立装牌、照相、体检等服务机构。在软件方面一是要在办证大厅设立导办咨询岗,专人专职积极为群众引路导办,解难答疑,做到动作语言规范,服务文明热情。二是要实行“一窗式”服务。车管所每个业务受理窗口可以同时受理各类车辆及驾驶人业务,群众只要在业务受理岗受理后,便可“一窗式”完成号牌办理、换发证等业务,让群众省力又省心。三是要集中办公作业,方便群众。要将车管业务大厅、机动车检测、摩托车考试、保险办理、医院体检集中到同一院落,使办事群众能快捷地办结相关业务。四是送车管服务到“家”。要不断拓展车管服务网络,在交警中队建设车管服务厅,在乡镇、机动车销售点4S店设立交警服务站,有必要时组建流动车管所随时下乡为群众办理上牌办证手续。

4. 狠抓素质,提升质量。一支业务精、素质好的车管民警队伍是车管所等级创建工作的根本保证。一是要建立车管服务的各项规章制度,对工作人员的工作质量和效能、纪律作风、服务态度严格考核,严防出现工作差错和违规违纪问题。二是开展岗位培训和练兵比武。车管所要加强“小车管所”业务培训和指导,每年要对车管工作人员集中开展业务知识和操作技能培训,定期下到中队进行指导。三是要坚持实行车管所所长、副所长每日工作讲评制度,加强工作质量考核。四是加强窗口服务评价和警务回访。要对每一起群众评价一般或不满意的当场进行回访,及时整改问题。五是要加强监督和外部环境治理。要组织纪检、督察和社会廉政监督员采用明察暗访方式经常对车管工作人员工作作风、服务态度、廉洁程度进行督查,及时预防民警出现不正之风、违法违纪事件。同时要加强业务代办人员的规范管理和对非法中介的打击、治理。

责任编辑:黄声波