

公安厅下发意见,15条措施强化车管所规范管理服务 设置疑难业务集中处理窗口

车管所要开通实名微博、微信平台

郑州、安阳等地已开通驾驶人考试网上预约

10.严格落实限时办结及退办制

对群众的咨询和业务申请,车驾管民警要当场予以答复或办理,做到“四清”,即咨询一次讲清,表格一次发清,材料一次审清,内容一次理

清。对申请材料齐全并符合法规要求的,必须在规定的时限内办结。对手续不全的,开具退办单,一次性告知补办事项,不让群众跑第二趟。



便民服务

11.推行一窗式综合业务受理

实行前台受理手续,后台传递审核的业务大厅前后台

管理模式,所有业务在后台传递,方便群众办理业务。

12.设置疑难业务集中处理窗口

各地车管所统一设置疑难业务集中处理窗口,集中受理、解决群众遇到的疑难问题。

[解读]

第10、11、12项主要是针对车管所业务大厅的管理而制定的,要求车管所民警要从群众的角度,站在群众的立场来服务,想群众之所想,急群众之所急,对于群众提出的问题,要热情详细地进行讲解。推行“一窗式”服务模式,可以最大程度方便群众,既避免了群众排队等候,又解决了群众不熟悉办事规定、流程等问

题;同时,这对窗口民警也提出了更高的要求,必须具备应对各种车驾管业务的素质和能力。对于群众手续不全的,要当场出具退办单,注明需要补充的手续和资料,决不让群众多跑第二趟。

凡是涉及群众无法正常办理机动车、驾驶证相关手续的,需要跨辖区、跨部门协调解决的等疑难事项,群众可到“集中处理窗口”办理。疑难问题窗口受理后,能解决的当场解决,不能解决的及时请示,协调其他相关职能部门及时加以解决,不得向外推诿。

13.加强网上车管所建设

各地要加强互联网网上车管所建设,最大限度地增加网上服务项目,并开通实名微博、QQ、微信公众平台,适时开发手机客户端,开通手机车管所等形式,方便群众咨询、办理、预约考试等车驾管业务。

[解读]

目前,我省18个省辖市均已开设网上车管所,可以咨询、查询及办理机动车及驾驶人交通违法交款、网上选号、机动车逾期未检验公告、机动车强制报废公告、驾驶人记满12分公告、机动车所有人及驾驶人变更联系方式等业务。郑州、安阳等地已开通驾驶人考试网上预约,驾校的学员可以随时查询自己的考试成绩及考试状态。有条件的车管所开通邮政代办业务,实现让老百姓坐在家就能享受到车管所的便民服务。

14.建立完善领导接待制度

车管所领导每天值日接待群众,并公开领导接待具体时间和地点,为群众提供交管咨询,解答疑难问题,接受群众投诉、举报。

[解读]

各地车管所领导在接待群众来访时,对群众反映的问题,必须做到不推诿,对群众反映的问题和意见,必须做到事事有交代,件件有答复。

15.严厉打击非法中介扰民问题

各地设立免费导办服务,简化业务办理流程,方便群众办理业务。积极协调治安、网安、刑侦以及城管、工商等部门,认真查处办公场所及周边和网上非法中介活动,依法从严打击内外勾结和冒名欺骗诈骗行为。

[解读]

让“非法中介”有生存的空间,也说明了车管所业务办理中的确存在程序繁琐、工作流程不透明,群众反复在窗口排队、工作人员态度不好等问题。

总队要求各地车管所要简化办事程序,设立业务咨询台,推行免费导办业务,并予以广泛宣传告知;要在办事大厅将各项业务的收费标准、免费导办人员公示栏及“非法中介”惯用的欺诈方法进行公开;要悬挂打击“非法中介”横幅,处处提醒办事群众提高警惕,坚决抵制“非法中介”行为;要主动与治安、刑侦等部门联合,以专业手段严厉打击非法中介,避免群众的利益受到侵害。

郑州晚报记者 张玉东 通讯员 马思远

上海大众汽车
SHANGHAI VOLKSWAGEN

www.svw-volkswagen.com



每个人都有属于自己的生活之路
有人用浪漫改写平庸,有人用责任影响世界,有人用激情点燃生活,有人用勇气探索未知
无论你是谁,无论你的生活是哪一种,投入,是抵达生活最近的一条路
Lavidia,投入的生活

Lavidia
— 投入的生活 —

客户服务热线:400-820-1111

使用微信扫描二维码,即刻关注上海大众汽车大众品牌微信公众账号,获得最新资讯以及更多服务体验



Das Auto.

裕华智联 0371-66828547
河南豫港 0371-60536688

河南光明 0371-68989318
郑州兴飞 0371-63798518

郑州东泰 0371-67661122
郑州聚龙 0371-65972266

郑州新兴 0371-65780466
河南安吉 0371-60229922

恒信众和 0371-55555563
(以上经销商排名不分先后)