

【包头公安十佳惠民工作展播十四】

全地 全时 全服务

新型“车驾管”举措:服务群众零距离



采取上门服务的方式进行办理,将服务触角延伸至全旗每一个角落。

强化科技赋能。借助“交管12123”“包头交管”等APP,全面拓展业务办理途径,通过指尖上的触碰,人民群众可以足不出户,就能实现驾驶证补办等车驾管业务的便捷体验,真正实现惠民实效“润物”于群众之间。

全时办理,服务群众无“时限”。主动发掘潜力,不断优化办理“时限”,各车管所实行周六加班办证服务,为群众办证提供更多选择;交管智慧岗亭采取错时工作制,从上午9时至晚上9时均能进行业务办理,有效填补了“八小时工作制”外的“盲区”。

此外,为了切实提升群众车驾管业务办理的体验,在全区首创24小时不打烊“无人车管所”,办事群众只要持有效身份证通过“刷身份证+人脸识别”即可进入“无人车管所”,根据业务需求进行自助办理。投入使用至今,包头市“无人车管所”已受理车驾管业务2052笔,其中8成以上业务都是在非工作时间办理的。真正让群众体会到无“时限”服务带来的高效便利。

全服务体验,服务群众有“实效”。服务是考量政策是否落实到位的真正“内核”。为了让车驾管惠民举措真正发挥实效,包头交管本着“应放尽放、能放尽放”的原则,全力以赴“简政放权”,着力打通包头市车驾管服务的堵点、痛点。同时,为解决群众换证体检多次跑问题,在市车管所、各车管所、邮政代办网点、驾校安装了13台“警医通”自助体检机,实现了驾驶人体检、换证一站式办理。

目前,常见车驾管业务已基本在“网上网下”充实完毕,全市70余万车辆驾驶员正在逐渐成为系列惠民举措体验者、参与者、受益者。(王存礼)

逛个街的空隙就能检车?没错,在包头市你可以随时随地体验!2月4日,市民王先生陪妻子购置年货的时候,顺便来到青山区王府井智慧岗亭询问交通罚款缴纳业务。仅仅5分钟,不仅缴完罚款,车辆免检标也拿到了手。“本来想问问怎么办,结果我媳妇儿找地儿停车的空隙,我不但缴完了罚款,竟然还把车检了,现在这车驾管业务也太方便了。”作为有着近20年车龄的老司机,

王先生对车驾管业务的“改头换面”印象深刻。而这样便捷的服务体验,来源于包头市公安局交管支队一年来不懈的努力。2020年,包头市交管支队以“全地、全时、全服务”为目标,通过改革创新、简政放权、科技赋能,推出系列车驾管惠民服务举措,不断提升人民群众的服务体验。全地域办理,服务群众无“距离”。依托1家车管所、1家“无人车管所”、12家旗县

区大队车管所、12个公安交管社会服务站、25个交管智慧岗亭、43个邮政代办网点等共计近百家车驾管业务办理单位,全力打造“马路边的车管所”,实现就近办理。延伸服务触点。土右旗交管大队针对辖区摩托车较多,群众车驾管业务办理意识较差等现状,推出“移动车管所”业务,组建“服务小分队”,有计划的在乡镇人员密集区域组织开展车驾管业务集中办理工作,对个别因特殊原因无法前往办理的,

【包头公安十佳惠民工作展播十五】

“绿色通道”全覆盖

“全程盯办”让出入有境服务无境

绿色通道,作为包头市公安局出入境管理部门曾经便民服务的重要补充,为很多急需去国外留学、求医、治丧等特殊情况的办证群众带来了极大的便利。2020年,包头市公安局出入境管理局按照普惠原则要求,在积极落实“只跑一次”“全国通办”的基础上自加压力,将“绿色通道”式业务办理覆盖全民,推出“全程盯办”服务举措,服务能力与工作实效有了显著提升。谁受理谁盯办,每一本出入境证件办理进度一目了然。建立“全程盯办”机制,坚持谁受理谁负责谁盯办,确保当时受理、立即上传、马上审批,由受理民警持续盯办证件签发流程,重点盯办当日受理证件是否上传至自治区公安厅制证中心环节、前一日受理证件是否完成制证签发两个方面,对于未及时办理证件,第一时间主动协调联系上级单位,查漏补缺、确保承诺时间内顺利办结。为确保“全程盯办”真正落实到位,包头市公安局在充分调研协调的基础上,推出系列配套举措,全力提升“全程盯办”实效。极致压缩办理时间,达到全国领先水



平。将中央、自治区不同证件3-7个工作日内上传的“提前量”全部舍弃,变统一上传为随办随传,并协调上级单位及区外兄弟单位,以制度化工作要求,明确缩减办证时间。经过极致缩减,目前,包头市公安

局出入境管理部门办理自治区内居民申办普通护照等出入境证件签发时限,由国家移民局公布实施的7个工作日缩短到3个工作日;办理自治区外居民跨省申办普通护照等出入境证件签发时限,由国家移民

局公布实施的20个工作日缩短到7个工作日(受理过程中产生报警、身份存疑需要函调或需要户籍地审批等除外);办理自治区内居民申办往来港澳通行证、往来台湾通行证单独签发时限,由规定的7个工作日缩短到半天,实际工作中基本做到立等可取。实行电话回访机制,以人民群众客观视角评价每一次业务办理工作实效。安排专人,对每一份出入境证件办理真实情况进行电话回访,以群众视角了解承诺时间内是否办结、业务办理服务态度等真实情况,及时发现证件办理中存在的“堵点漏洞”,不断提升服务效能。自2020年8月相关惠民举措推出以来,对办理的3719份证件全部实行了电话回访,回访群众满意率为100%。此外,包头市公安局出入境管理局还通过简化办证流程、增设办证窗口、延伸办证服务场所、实行自助办证等举措,妥善解决证件办理中出现的各类问题,不断提升人民群众的办证体验。2020年,包头市各级出入境管理部门共受理、审批中国公民出境证件14623份,没有一起因业务办理问题而产生投诉。(苗俊青)