

规范执法服务当先 便企利民初心如磐

——鄂尔多斯市交通运输综合执法支队提升便民服务工作掠影

本报记者●金丽



慰问司乘人员。



为驾驶员提供热水。



询问货车司机安全情况。

“民有所呼,我必有应”,这不仅是口号,更是行动。鄂尔多斯市交通运输综合执法支队自队伍组建以来,始终将执法为民理念放在首位。该支队全体执法人员积极转变工作思路,不断改进工作作风,针对群众反映集中的痛点难点问题,努力从规范交通行政执法工作、完善便民措施、提升便民服务质量入手,深入践行“我为群众办实事”,让人民群众切实感受到改革便利、享受到法治红利。

接诉即办有力度 为民解忧有温度

2022年以来,鄂尔多斯市交通运输综合执法支队充分运用12345政务便民热线平台开展“接诉即办”工作,及时回应群众关切,努力把关系群众切身利益的诉求解决好、办理好,切实保障投诉举报渠道全时畅通,推动“接诉即办”成为为民解忧的驱动力和助推器。

为推动“接诉即办”提质增效,该支队紧盯群众诉求,不断细化工作流程,立足本单位职能职责,创新探索“接诉即办”工作方式,完善工作机制,从事前、事中和事后全方位入手,所有案件根据不同系统和办理难度,采取不同流程、不同督办催办的方式,实现精准发力、精准督办,切实提高工作实效。

为助力“接诉即办”息诉降量,有效减少工单转派量,该支队运用“云知识库”模块,采取一问一答的形式,使“接诉即办”向“直接答复”转变,有效减少工单转派量,提高在线解答能力,提升“未诉先办”能力和水平;该支队联合公安交管部门深入推进“暖城出租文明服务双提升”百日联合行动,极大地降低了群众关于巡游出租汽车投诉量;该支队成立中心城区巡游出租汽车管理办公室,进一步规范中心城区巡游出租汽车的经营秩序;结合工作实际印发《“暖城”出租文明服务双提升百日行动方案》,重点整治投诉频率高的出租汽车领域,有效降低出租汽车运营投诉量。

今年7月4日8时36分,东胜区第一大队接到鄂尔多斯市12345政务便民热线平台转单:当日1时40分左右,一出租车驾驶员因嫌路程远中途让乘客下车,被投诉涉嫌违规营运。接单后,执法人员立刻与投诉人电话联系核实情况,并经进一步调查,确定被投诉出租车驾驶人于某未将乘客送至目的地,其行为违反了《巡游出租汽车经营服务管理规定》第二十三条的规定,驾驶人亦对投诉事实无异议,自觉履行了《当场行政处罚决定书》,缴纳罚款200元。这一投诉案件用时2小时24分办结,投诉人对处理结果表示满意。该案例只是鄂尔多斯市交通运输综合行政执法部门提高为民服务质效的个例。截至目前,该支队在12345

接诉即办系统中受理线上工单3246件,近三月的三率均为100%,随着各项工作的不断协调完善,现已实现连续3月投诉案件总量下降,环比下降47.25%,实现了群众诉求事事有回音、件件有结果。

持续深化“放管服” 大件运输“加速度”

2023年6月起,鄂尔多斯市交通运输综合执法支队承接鄂尔多斯市范围内跨旗、区的大件运输许可办理工作。为切实履行好职责,按照自治区党委“两优”工作要求和自治区优化营商环境有关规定,支队全力推进审批服务便民化要求,着力优化流程,让大件装备生产、承运企业办证不难、上路运输“加速度”。

该支队路政管理科科长杨新刚向记者介绍,目前,鄂尔多斯市大件运输申请受理采用“线上线下整合,统一网上审批”模式,日常工作中,路政科工作人员将被动受理审批转变为主动服务,线上申请的全程网办、速审快办,线下申请的指导申请人网上办理或由工作人员帮办,确保运输企业在初审、审查和审批环节不卡顿。

采访中,记者看到路政科大件受理岗工作人员张继军正在对某企业线上申请大件运输许可进行初审,他告诉记者,受理岗工作要求快速准确,如在初审阶段发现申请人有错填误报等情况,要当即终止申请,并告知相关事项,引导申请人进行正确填报,从而缩短受理周期,让申请人“只跑一次”,提高办事效率。

按照《内蒙古自治区大件运输车辆行驶公路许可管理办法》,鄂尔多斯市大件运输全面推行分类许可,对一类、二类无需护送及现场勘验的大件申请,酌情进行即刻办理或快速办理;对车货总调度超过规定标准的三类大件,告知申请人委托专业机构护送,并进行现场勘验。“审批通过后的大件运输路程中,支队及大队路政工作人员会及时向运输企业提供运输路线咨询,并协调路线调整、及时发布辖区交通信息,让大件运输企业合理制定运输计划,从而助力企业高效运转。”杨新刚说,路政科始终持续优化执法服务工作,通过集中培训使一线工作人员业务素质进一步提

升,推动大件运输许可服务更便捷、更智能、更便民、更有温度,努力为社会公众提供更加周到、便捷、安全的服务。

据介绍,自6月25日鄂尔多斯市交通运输综合行政执法支队承接大件运输许可工作至今,已受理并审查大件运输许可业务3618件,发证3815件,终止421件,撤销382件,日平均办理34.4件。

贴心服务便民利企 “暖城”服务情暖民心

2023年7月11日,自治区首家多功能交通运输综合行政执法服务站在鄂尔多斯市伊金霍洛旗新街超限检测站挂牌成立,而这已是鄂尔多斯市第13个启动运行的交通运输综合行政执法服务站,为“暖城”鄂尔多斯再添暖意。

交通运输综合行政执法服务站在原固定超限检测站职能不变的基础上,被鄂尔多斯市交通运输综合行政执法支队赋予新的职能:集执法、普法、服务、应急、党建等多项功能于一体,能够开展超限超载治理、路政巡查、货物运输管理、违规营运车辆管理、驾驶员普法教育等交通运输领域的行业管理与执法检查工作,同时为司乘人员提供便捷服务。在做好交通运输执法检查工作与司机之家服务的同时,综合服务站还在陆续打造红色驿站,如,准格尔旗第一大队大饭铺综合服务站成立了客运出租行业党支部,提供主题党群服务,让党建引领,执法为民的党建品牌贯彻落实到每一件小事、每一个细节。申请入党,组织客运出租行业党支部开展丰富的党日活动,设立党员示范岗,与大队设立的准格尔旗快递行业工会联合提供便民服务,职工书屋、一键扫码听党课等社会主义核心价值观和法律法规的宣传与学习,厚植司乘人员爱党爱国敬业友善的思想。把红色驿站打造成“流动不流失、离家不离党”的党建加油站。

在执法服务站,“司机之家”是广大货运司机最为熟悉而又感到无比亲切的场所。对于常年奔波在路上跑运输的司机来说,结束工作后回家是最大的渴望,而在长途跋涉间能有一个歇脚的地方则是非常美好的事。“了解民所需,给予民所需”,该支

队近年来持续加大“司机之家”建设力度,只为给常年奔波劳顿的货车司机们创造一个“家”。

让货车司机在行驶途中“喝口热水、吃口热饭、洗个热水澡、睡个安稳觉”——提升“司机之家”便民惠民服务水平要从关心关爱货车司机的真正需求入手。为此,支队及各大队持续改进服务质量、增加服务内容、提升服务品质,结合“我为群众办实事”实践活动,不断提升货车司机的获得感、幸福感、安全感:乌兰陶勒亥超限检测站为司乘人员免费提供食宿、洗浴、维修工具和便捷休息场所;鄂托克前旗大队、鄂托克旗大队分别在敖勒召其超限检测站、新召超限检测站设立“党员志愿服务岗”“便民服务亭”“司机驿站”服务点,为过往司机提供短暂停留休息、手机充电、出行咨询等服务,还准备了热水、急救药箱、车辆维修工具等必要物资;达拉特旗大队共设置三处基层执法服务站,东胜区第三大队具备保障全天候的休息服务、热水供应、饭菜加热、免费WiFi、手机充电、图书阅览和影视观看等功能……8月18日,郝瑞驾驶货车进入S215线杭锦旗赛台超限检测站,经检测,该车为超载车辆,执法人员按程序对超载货物卸载分装。此时正值中午,执法人员带郝师傅走进服务站司机之家,为其提供了午餐,并安排了客房午休。午休期间,郝师傅与执法人员聊起了天:“以前我也有过类似违法行为,但在超限站面对的是严厉的执法和冷冰冰的眼神,虽然是依法接受处罚了,但心里不服气,想着下次怎么才能逃避执法。今天,你们的热心服务和细心解读,让我第一次因为超限超载运输感到自责……”

无论是接诉即办、大件运输执法服务,还是“司机之家”,都是鄂尔多斯市交通运输综合行政执法支队深化交通运输执法便民服务的真实写照。采访中还有很多为民服务暖心故事未能尽数道来,比如春运保畅保通、爱心护送高考学子、为群众领取暖心煤、整治公路广告提“颜值”“交通蓝”护航回家路等等,一个个发生在百姓身边的便民服务故事令人赞叹感动。鄂尔多斯交通运输综合执法队伍将在进一步深化细化便民执法服务的基础上,继续以敬民、爱民、为民之心提升服务温度,为“暖城”鄂尔多斯建设注入交通运输行政执法人的一份力量。