



“你好,我想选两个车牌号,你们那儿现在人多吗?上午11点去,中午之前能办完吗?”“人不多,你12点之前来肯定能办完。”2024年11月25日上午,呼伦贝尔市公安局交管支队车管所所长张洪佳接到一个由办公室座机转到他手机的群众电话。像这样的电话,张洪佳和车管所工作人员每天都会接到,他们总是不厌其烦地答疑解惑,直到群众满意为止。

“民警快办一分钟,群众少等一分钟。我们要积极回应企业和群众的新期待新要求,不断优化服务质量,确保‘放管服’改革新举措落地见效。”走上车管所负责人岗位后,张洪佳带领全体工作人员将企业和群众的满意度作为考量工作成效的最终目标。

“让老百姓认可和满意是我们的工作职责”

——记呼伦贝尔市公安局交管支队车管所所长张洪佳

本报记者●金丽

1

潜心钻研 成为业内行家里手

2010年,张洪佳参加公安工作,14年里,无论在哪个岗位,他都会潜心钻研业务知识,让自己很快成为行家里手。

2023年,从呼伦贝尔市公安局调整到交管支队车管所任职后,张洪佳为了在短时间内完成角色转换,刻苦钻研驾驶人考试、业务监管、牌证业务、安全管理等车驾管业务。在他的带领下,车管所落实落细公安交管“放管服”便民利民各项举措,进一步提升车驾管服务精细化水平,努力构建“一窗通办”高效服务模式,真正做到了便民、利民、惠民,赢得了群众的广泛好评。

2024年6月,一位群众从某汽车4S店购买了一辆新车,但因该车出厂日期与保险日期有出入,车主不能正常办理车驾管业务。该汽车4S店将这一情况反映到某职能部门,但问题一直未得到妥善解决,致使车主长达3个月无法办理新车落户手续。张洪佳得知此事后,立即与4S店联系,经过悉心沟通,他建议由制造商自愿发起车辆召回,依法依规进行检查修复,为车主提供完整准确的出厂证明。就这样,一个困扰了群众3个多月的难题,因为张洪佳给出的专业建议,仅用5分钟便迎刃而解,也为企业挽回了形象和信誉。

2

锐意创新 智慧赋能提质增效

“高质效办好每一件车驾管业务”,是张洪佳始终放在心上并为之不懈努力的一个目标。作为带头人,他始终秉持创新理念,在工作中锐意进取、求新求变。在他的主导下,车管所聚焦群众“急难愁盼”,进一步延伸服务触角,实现了车驾管业务办理更加智慧、便捷、高效。

2023年,呼伦贝尔市公安局交管支队车管所和海拉区和鄂温克族自治旗构建起“中心城区一南一北”和“两所一中心”的全覆盖车驾管服务网点,有效分流人工窗口业务压力。同时,车管所推进24小时自助车驾管服务大厅建设,全天候提供换证、补证、变更联系方式、驾驶人体检等7类自助业务,平均办理时间约3分钟;中俄蒙汽车城车管所打造了“公安窗口+社会网点+线上服务”全域一体化智慧车管所服务体系,包括9项车驾管高频业务事项和3项税务、邮政、保险便民业务,推动实现“一件事一次办”。

为了方便群众,车管所还创新推出了机动车和驾驶证业务办理指南二维码,群众需要办理相关业务时,只要轻轻一扫,即可一目了然地了解到所需手续和全部注意事项。

如今,车管所高效的办事作风和周到的服务获得了社会各界的一致赞誉,也受到了上级部门的充分肯定和高度评价。2024年7月1日,公安部推出8项公安交管便民利民改革新措施后,该支队车管所成为自治区首家试点单位,仅4天内就完成

52754起电子行驶证申领工作。

3

心系群众 切实践行为民宗旨

“群众事无小事,要用换位思考的方式来服务群众。”这是张洪佳作为车管所领头人始终秉持的理念,他也经常用这句话提醒全体工作人员。

2024年3月6日下午,家住外地的苏某风尘仆仆赶到车管所,为其名下车辆办理相关业务。然而,在办理过程中却遇到了困难:因为按照相关规定,需要其本人返回北京办理车辆后续业务。考虑到呼伦贝尔到北京往返费用较大,路途也比较远,张洪佳主动与北京市车管所取得联系,沟通协商如何解决该群众遇到的困难。此后,经过近1个月的沟通交流,两家车管所共同协商解决了苏某遇到的问题。张洪佳设身处地为群众着想,不仅让苏某深受感动,也获得了北京市车管所的高度称赞,并表示要认真学习呼伦贝尔市公安局交管支队车管所严谨的工作作风和把群众放在首位的服务理念。

在张洪佳的影响和带动下,不遗余力服务企业、群众的理念已经深深扎根于呼伦贝尔市公安局交管支队车管所全体工作人员心中。公安部交管局办证系统升级那天,该车管所将便民窗口增加至10个。当天,全体工作人员马不停蹄地办理了165项车驾管业务,没有出现办事群众滞留、排长队的情况。

4

擦亮窗口 持续优化营商环境

近年来,呼伦贝尔市公安局交管支队车管所不断深化公安交管“放管服”改革、优化营商环境的同时,持续开展打击“非法中介”行动,对扰乱公安交管工作秩序、损害办事群众利益、影响公安交管窗口服务形象的违法行为予以严惩。

就在不久前,张洪佳指导旗县车管所侦破了一起驾考作弊案。

在这起案件的侦办中,经过调取视频监控和一系列调查取证,专案组发现该考试作弊案属于团伙作案,遂立即对该团伙活动轨迹进行分析研判、深挖细查。经缜密侦查,专案组很快掌握了该团伙主要成员的关键信息及活动轨迹,并迅速部署,果断实施抓捕。经讯问,该团伙5名犯罪嫌疑人对犯罪事实供认不讳。原来,犯罪嫌疑人以“驾驶证理论考试包过”为噱头,组织考生作弊获取非法利益。目前,公安机关已依法对5名犯罪嫌疑人采取刑事强制措施。

从警14年来,张洪佳曾多次荣立个人三等功。在他的带领下,2023年,车管所党支部被自治区公安厅评为“最强党支部”;2024年,被呼伦贝尔市公安局评为“先进基层党组织”,荣立集体三等功,并被公安部评为市级“全国一等车辆管理所”。

作为一名人民警察,张洪佳在全心全意为人民服务的道路上执着前行、乐此不疲。用他自己的话说就是:“老百姓能够认可和满意,我们感到无上荣光。”