

线上数据跑路 线下延时办理

交通违法处理窗口:没了排队长龙,多了贴心服务

策划:谢中良 执行:株洲日报·掌上株洲记者/沈全华

经济发展了,日子好过了,生活水平高了,机动车快速进入寻常百姓家。到2020年末,全市民用车辆拥有量达到85.24万辆,机动车驾驶员增至115.86万人。

路好了,车流量大了,由此衍生的交通违法总量相应增加。有了交通违法记录,就要及时处理。于是乎,到了处理交通违法高峰期,办事窗口也就出现或长或短的排队现象。

因此,很多驾驶员朋友都希望交通违法处理窗口办事效率高一点、等待队伍短一点、处理方式灵活一些、便民服务好一些。对这些群众诉求,相关部门是如何回应的?

【我期待】

随到随办,等候时间短一点

对经常开车出行的驾驶员来说,想没有一条交通违法记录,确实很难。

“规避乱走的摩托车,竟让自己闯了一个红灯!”私家车主岳先生想起本周一上午7时40分的一幕,就觉得心头堵得慌。当时,左转绿灯亮了,他驾车从天元区天台路左拐进入黄河北路,一辆摩托车突然从右边的直行车道插到前面,导致他不得不紧急刹车避让。避让成功后,他继续前行,走到马路中间才发现头上已是红灯。

值得庆幸的是,岳先生下个月才满一个驾驶证记分周期,还有9分没扣。但想起城区交警各个窗口前的长队,岳先生就有点头疼,受前段时间疫情影响,当下要处理交通违法的人较多。自己又要上班,只能等人少时再去,或者利用午休时间去市民中心“速战速决”。

被排队困扰的,不只是岳先生。近年来,因交通便利、场地大、环境好,位于天元区神农大道的市民中心受到广大市民的青睐,前去办理交管业务的群众越来越多。因业务量大了,市民中心交通违法处理窗口排队等候现象时有发生。

有在企业工作的青年人才反映交管业务叫号系统关闭时间太早,影响群众处理交通违法记录。也有群众反映,自己快下班时踩点前去办事,结果无功而返,只能下次再来。随到随办,让等候队伍短一点,成为广大驾驶员的共同呼声。



民警手把手指导办事群众安装使用“交管12123”App。株洲日报·掌上株洲记者/沈全华 摄



办事群众在交警窗口处理交通违法记录。株洲日报·掌上株洲记者/沈全华 摄

【我行动】

举一反三,服务流程再优化

群众呼声是第一信号。接到群众反映后,市行政审批服务局会同市公安局行政审批支队、交通警察支队一起研究,对交管业务推出4条服务改进措施。

一是开展延时服务,工作人员办理好所有已取号等候的群众业务才能下班。

二是加强引导,对于临近下班时间没有拿到办件号的群众,工作人员提前、主动、礼貌地上前提醒群众,引导其通过“交管12123”App网上办理非现场交通违法行为。

三是加大“交管12123”App的推广应用工作,安排专人指导群众通过手机办理违法处理、驾驶证、行驶证换证补证以及6年内免检车辆年检标志申领等交管业务。

四是加强公安专区辅警队伍建设,不断提升工作效率和服务意识,让来办事的每一位群众满意而归。

同时,市民中心举一反三,进一步完善大厅所有办事窗口的服务流

程。一是完善“四办”工作机制。延时办,所有窗口对已取号群众无条件办结,不得以下班为由拒绝办件。预约办,对一些难度较大、耗时较多的事项,可利用周末时间安排专人专窗专项预约办理。上门办,针对老弱病残等特殊群体部分事项主动提供上门服务。帮代办,建立由村(社区)工作人员、网格员、党员、志愿者组成的上门帮办队伍。二是推动“一窗通办”改革。在综合专区、跨省通办、跨境通办、企业开办等专区和事项实现“一窗通办”的基础上,及时总结经验复制推广。三是开展“一把手”体验活动。通过各窗口单位主要领导以普通群众身份体验窗口办事及服务,了解本单位业务流程中的难点堵点。四是提升掌上办、自助办能力。加大“诸事达App”服务软件的推广力度,让更多市民足不出户便能随时随地办理大部分业务。更新升级市民中心自助终端设备,让群众办事更方便。

【我探访】

贴心便民,办完业务才下班

8月31日上午11时50分,记者来到市民中心一楼的公安专区,这里秩序井然。

“请XX号前来3号窗口!”听到广播叫号后,私家车主李然起身前往交通违法行为处理窗口。在他身后的等候区,大家按防疫要求戴着口罩,保持一定的距离落座。

“你在芦淞区建设南路有一条违法停车记录,罚款100元不扣分。”窗口辅警告诉李然,他可以在窗口缴纳罚款,也可以通过“交管12123”App在线处理。在辅警的指导下,李然打开“交管12123”App自助处理此事,下一个群众则上前办事。

“我们提前10分钟开放叫号系统,窗口工作人员办完业务才能下班!”市公安局行政审批支队支队长陈宏伟介绍说,他们认真落实各项整改措施,进一步完善“四办”等便民服务机制,提升

办事效率、优化服务环境。同时还在周末加班加点,通过开展预约服务、邮寄送达等方式解决群众各项实际困难。

持续加大“交管12123”App的推广应用力度。窗口工作人员手把手地教会群众线上办事,在前段疫情防控关键期,他们还通过党报党台以及新媒体,广泛发布线上办事攻略,通过线上线下联动,让数据多跑路、让群众少跑腿。

陈宏伟提醒广大群众,前来市民中心公安专区办理业务可以选择错峰。他们中午1时30分就上班,那时办事群众相对较少,可以做到随到随办。同时,各县市区交警大队、车管所也有交管业务窗口,市民中心并非唯一选择,群众可根据需要就近办理。

中午12时10分,记者离开时,仍有群众在窗口办事。

【我建议】

靠企业更近一点

株洲维黛尔酒庄经理 陈小芳

一件事一次办,株洲的营商环境越来越优越,我们的生意也越来越好。

株洲经济发展,既需要顶天立地的大中型企业,也需要遍地开花的小微企业。我们希望各级各部门靠企业更近一点,让环境更优一些,进一步打造政商信息沟通平台,摸清企业需求,建立一站式服务制度,落实“让企业只跑一趟”服务。进一步推进信用体系建设,鼓励企业诚信经营合法经营,建立企业信用监督大数据,加大对失信企业的惩戒力度,营造公平公正的营商环境。此外,对破坏营商环境的单位和个人严肃查处,以此改善营商环境,提振企业经营信心、释放发展活力,让株洲的明天越来越好。

人人都是营商环境

市十三中戏剧影视文学与文学创作特色项目主持人 吴海雄

株洲是我家,爱拼靠大家,营商环境是由具体的人来塑造的。

对市场主体而言,良好的营商环境在于公平高效的办事体验,在于贴心暖心的主动服务,在于雪中送炭的及时帮助,在于言出必行的政府信用。政府部门工作人员应当当好“店小二”,掏出“热心肠”,通过换位思考、靠前服务、主动作为,优质服务成就一流业绩。

市民既是一流营商环境的受益者,也是创造一流营商环境的参与者、建设者、推动者。在优化营商环境这项系统工程中,我们每个人都应该是主人翁、风景线,而不是看客、旁观者。从我做起,从点滴小事做起,将有效形成亲商、爱商的浓厚氛围,汇聚滋养一流营商环境的“源头活水”。



火龙果视频 PITAYA VIDEO

火龙果视频期待您的参与

媒体融合,移动优先。欢迎来到“火龙果视频”专区。在这里,我们用视频推介株洲高质量发展亮点,扫描当下时政社会热点,服务市民生活难点。我们期待,所有读者,一同参与,或提供成品,或共同拍摄制作。题材不限,有趣的、有用的、工作的、生活的,均可。联系电话:18153758606;视频投稿邮箱:40751085@qq.com(可发视频,也可只附上网上链接地址),一经采用,稿酬从优。

视·产业



复兴号动车组首次在我国最东端高铁

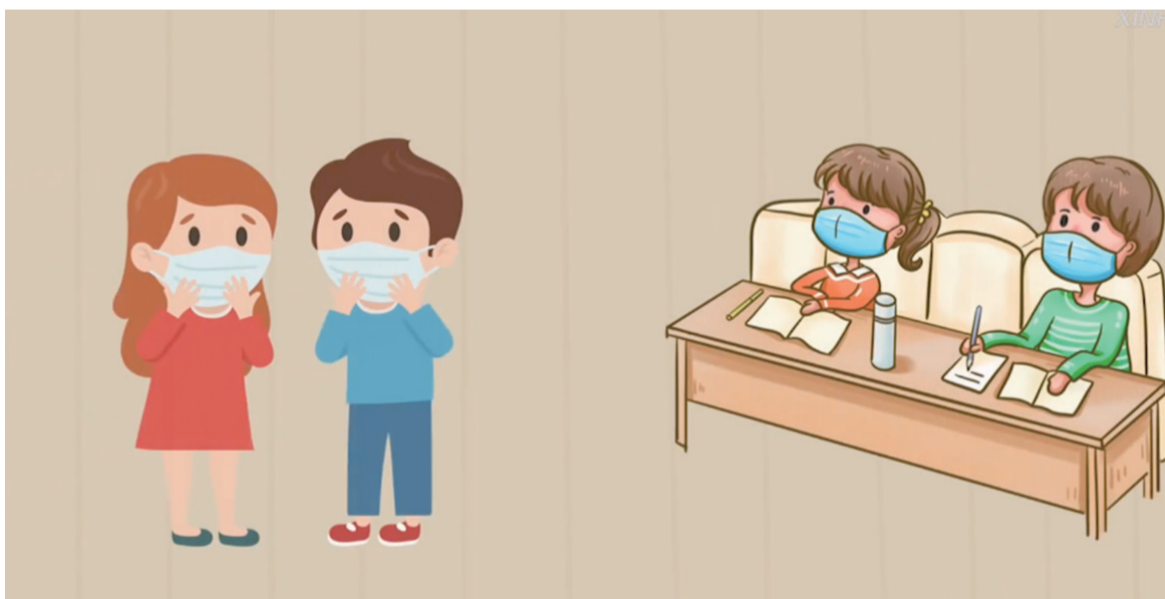
株洲产“心脏” 助力复兴号高寒动车组

近日,杜佳高铁联调联试现场,首组CR400BF-G型复兴号高寒动车组从牡丹江站驶出,这是中国中车研制的复兴号动车组首次在我国最东端高寒高铁线路上试跑。它的抗冻“心脏”来自中车株洲电机有限公司。文字、图片、视频/网络



视·抗疫

“神兽”即将“归笼” 校园防疫不可大意



秋季开学在即,在全国多个省份出现确诊病例的情况下,校园疫情防控措施如何加强?应该细化哪些方面的工作?学生和家返校前应做哪些准备?戳视频,了解关于校园防疫那些不可大意的事!

文字、图片、视频/新华社



校园疫情防控,时刻不能放松。

视·社会

哥哥通过健康码寻亲成功



妹妹郭霞(化名)与办案民警、哥哥郭清海(右一)在一起。



15年前,茶陵县一女子在东莞务工时,因恋爱问题与家里闹矛盾后断绝联系。今年8月,哥哥通过查询健康码,得知女子在衡阳且已结婚生子,在民警协助下,兄妹团圆。

文字、图片、视频/网络

视·项目



工人正在加班加点施工。

国创越摩项目将实现5G滤波器国产化封测产线零的突破

8月31日,国创越摩先进封装项目上,湖南国信建设的建设者们正顶着烈日抓紧施工,加班加点抢回前段被雨水和疫情耽误的工期。据悉,项目于去年9月开工建设,有望于今年年底建成开始试生产。

5G滤波器国产化封测产线零的突破,同时依托领先的晶圆级封装和系统级封装服务,吸引优质上下游企业集聚株洲,着力将株洲打造成5G射频芯片及模块先进封装供应链中心。

记者/谭清云 周靖 通讯员 李维照

视·抗疫



在株洲,医护人员为患者熬制中药。

《经济半小时》关注株洲 抗击疫情的中医药力量

8月30日晚8点,中央电视台2套财经频道《经济半小时》栏目,播出专题节目《抗击疫情的中医药力量》。节目中,用3分半钟的篇幅,报道株洲采用中药抗击疫情的故事。



文字、图片、视频/央视网