



市公安局交警支队车驾管窗口负责人石海燕被北京奥组委选为2008年北京奥运火炬手。

□文/ 晚报记者 邵群峰 通讯员 刘佩舒
□图/ 资料图片

>>>

在市行政服务中心成立十周年庆典大会上,市公安局交警支队车驾管窗口被授予“十年十佳优质服务窗口”荣誉称号,窗口负责人石海燕被授予“十年十佳优质标兵”荣誉称号,台下响起一阵又一阵热烈的掌声。这掌声代表着市委、市政府对公安车驾管窗口工作的认可,这掌声代表着人民群众对窗口民警热情服务的赞扬。

妙手谱写爱民曲,丹心一片铸辉煌。十年来,市公安局和交警支队领导对车驾管服务窗口进行多次视察和指导,特别是新任交警支队党委书记、副支队长李涛多次深入市行政服务中心对具体工作和服务群众提出了明确要求。一茬茬的车管民警时刻以拳拳公仆心,殷殷爱民情,为前来办事的群众提供了热情、快捷、公正、周到的服务,他们用心血和汗水谱写了一篇篇爱民乐章,奏响一曲曲荡气回肠的警察之歌。在市行政服务中心的辉煌里,融入车管民警的奉献,在那金光闪闪的匾额里记录了车管民警的付出。掀开十年的日历表,回首十年的风雨兼程,我们的车管民警啊,给群众办事不敢有半点懈怠,对于上级安排的每项工作不敢有半点马虎,他们用心血和汗水铸就了公安车驾管窗口的一座丰碑。省、市各级领导多次到该窗口进行视察,对窗口民警的工作给予了充分肯定和高度赞扬。该窗口先后获得河南省优质服务窗口、河南省文明服务示范窗口、河南省十佳服务窗口、“青年文明号”等荣誉称号。

妙手谱新曲 丹心铸辉煌

——市行政服务中心公安车驾管窗口十年工作纪实

车驾管大队 便民服务实行十项承诺

车驾管大队在开展深化“牵手平安行”活动中,以群众满意为唯一标准,努力提高服务质量,不断改进便民措施,出实招,办实事,求实效。

一是实行政务公开。将办理机动车和驾驶证的各项业务的办理流程、时间及需要的费用等情况,制作成触摸屏和宣传单并上互联网,供群众查询。

二是实行“一站式”服务。以前,机动车和驾驶人照相及体检、交通违法处理等设在离家驾管大队6公里远的市内。为了方便群众,把机动车和驾驶人照相及体检调整至车驾管大队及附近,极大地方便了机动车、驾驶人照相及体检和交通违法处理。

三是实行导办制度。从社会上招聘10名大专以上学历的文职人员,进行业务导办、业务咨询,并对确有困难的群众提供代书、代办等无偿服务,极大地方便了群众办事。

四是加班加点延时服务。为满足部分办事群众能在早晨上班之前这段时间进行车辆外检的愿望,外检岗民警每天提前一个小时到位,风雨无阻进行检车。同时车驾管大队规定,实行延时服务,对于当天不能在正班时间内办结的业务,由该业务岗民警延时服务,极大地方便了群众办事。

五是上门服务。今年以来,车驾管大队利用双休日、节假日等休息时间,结合“五进”工作,多次组织“流动车管所”进企业、下农村。对于那些车辆因故不能到车管大队进行年检的单位和个人,车驾管大队按照他们提出的上门服务的请求,把服务送上门,受到群众欢迎。

六是加强内部管理“五治”五到位。为提高服务质量,狠抓内部管理,车驾管大队下狠招,“五治”五到位。一治“接打手机”:制作手机存入柜,将手机统一存放柜内;二治“串岗溜岗”:要求民警和工作人员要练“坐”功,严防不“在位”现象发生;三治“着装不整”:要求民警必须着警服;四治“冷硬横推”:制作文明服务用语及忌语规定,并将“微笑服务”制成卡通片,放置窗口工作人员面前;五治“上网聊天”:除业务交流外,一律不得在上班期间上网聊天。

七是积极落实“个性化”号牌措施。机动车小车牌实行“九二式号牌自编自选”和传统号牌“6选1”相结合的选号,满足了群众对号牌“各取所需”的心愿。

八是延期审证。车驾管大队规定,对于机动车驾驶人因服役、出国等原因,不能按期提交身体条件证明、换领机动车驾驶证的,可以申请延期,待机动车驾驶人退役、回国后,再补办相应手续。

九是实行一次性告知的退办单制度。实行一次性办理,对那些因缺件、证件不符等原因不能办理的业务,窗口民警填写《机动车、驾驶证业务退办通知书》,将不能办理的原因一次性告知当事人,使当事人按退办单要求完善后,再来车驾管大队办理业务。

十是公告制度。对机动车逾期未参加安全技术检验或机动车驾驶证有效期未换领、机动车驾驶人逾期未提交身体条件证明的,车驾管大队采取利用报纸、互联网等媒体向社会公告或直接邮寄给本人等方式,提醒机动车所有人或机动车驾驶人及时办理。



交警支队党委书记、副支队长李涛到中心现场办公。



时任车管窗口负责人张明星带领民警慰问贫困老人。

人性化服务是他追求的目标

现任交警支队党委委员、警务保障大队大队长的张明星,在车管窗口负责工作长达六年之久,六年的日日夜夜,他把全部心血和热情都倾注在车管业务上,对自己严格要求,自觉遵守各项规章制度,勤政廉政,求真务实,创新奉献。工作中,他讲大局,讲原则,凭党性,作风严谨,时刻保持共产党员先进性,以自己的模范行动去带领车管服务窗口的民警踏实履行职责,以对工作的高度责任感去完成“把好车辆管理第一道关口”的庄严使命。六年中,他先后接待群众20多万人次,办理车管手续10万多辆,受到了领导和群众的高度评价。

在车管业务中他积极推进“开放式办公,规范化管理,人性化服务”,全面创建“环境一流,服务一流,效率一流”的对外办公窗口。在办事过程中实行“五公开”:一是公开警员身份。每一位民警的姓名、职务、职责、照片等对外公开,所有民

警一律挂牌上岗;二是公开法规政策。所有车辆管理法规政策都张榜公布,遇群众不理解时耐心解释;三是公开办事程序。所有办牌、办证、年审等程序公布于众,使办事程序一目了然;四是公开收费项目和标准。杜绝各种形式乱收费;五是公开办事结果。办牌、办证、年检等各个环节都配有电脑,办事结果公之于众。工作中做到“今日事,今日毕”。坚持推行“五个一”,即“一个窗口,办结;一项业务,不留;一个群众,不走;一次办结,不退;一次告知,不烦”,深受群众欢迎。

张明星用赤诚和勤奋赢得了许多荣誉,他曾多次获得全省公安交通管理工作先进个人、“商丘市首届百姓心中的好交警”、商丘市“青年岗位能手”、“优秀党务工作者”,被共青团河南省委授予“河南青年五四奖章”,被评为“河南省文明优质服务标兵”、市“十佳服务明星”,荣获市直机关“十大杰出青年”、“感动商丘十大新闻人物”。

忠诚为民是她永远不变的追求

石海燕在驾管窗口已经连续奋战了八个年头,她用一颗赤诚为民的心,铸就了警徽下的辉煌,在人民群众心中树立起一座丰碑。

石海燕在服务广大人民群众的第一线,始终把让群众满意作为最高标准,在驾管业务中她积极推进“开放式办公,规范化管理,人性化服务”,全面创建“环境一流,服务一流,效率一流”的对外办公窗口。不仅做到了门好进、脸好看、话好听,还做到了思路清、办事快、事办好,使群众高兴而来满意而归,真正做到了“身在窗口,心系百姓”。为群众服务时“争分夺秒”,为办事群众节约点滴时间。有的群众办事时不知如何填写有关表格或忘了带笔,服务台民警会马上帮助填写;群众口渴了,有饮水机提供的洁净的饮用水……同时,大力推广普通话,实行规范用语,利用数据比对打击违法犯罪人员,仅2006年,在办理驾驶证业务期间,她带领民警利用计算机网上比对,先后抓获11名网上在逃人员。

石海燕要求全体民警做到“一名民警就是一面旗帜”、

“一个窗口就是一片阳光”,化刚性执法为理性服务,以真心换取群众的理解,以热情换得群众的信赖,全力打造服务型驾管窗口。工作中落实“首问负责制”,开辟“绿色通道”,实行急事急办、特事特办。坚决落实“不让群众跑第三趟”的服务承诺,最大限度地将对爱心奉献给办事群众。工作中,她经常带领民警走进市客运货运公司、商电铝集团、河南蓝牌集团、市供电公司等大的企业,走进市委、市政府、市公安局等机关企事业单位上门服务,为广大干部职工换发驾驶证。节约了广大驾驶员的时间,有力地促进了经济的发展。

石海燕在自己的从警道路上留下了奋进的足迹,也赢得许多荣誉和光环。她两次被授予“河南省优秀人民警察”,3次荣立个人三等功,3次被授予“商丘市十佳青年交警”称号,三年被评为“商丘市三八红旗手”。2005年被评为“商丘市五一劳动奖章”;2007年被评为“商丘市十大女杰”,并被河南省公安厅评为“中原卫士”;2008年被北京奥组委选为“2008年奥运火炬手”。