



请从业人员进门提意见 让执法人员出门当“小工”

角色互换收获更多理解、包容和尊重

本周,市运管局开展第二届“请进来,走出去,论管理”活动,20名维修行业企业代表走进运管日常办公地点,参观12328运政指挥服务中心和运管人员座谈,给运管单位和执法人员挑刺提意见,而20位执法人员则来到汽车维修企业,在闷热的维修厂房中,以这里维修人员为师,为他们打下手,帮着做一些力所能及的杂活,当起“小工”感受维修人员日常工作的辛苦。

为什么要组织这样的体验活动,用市运管局党委副书记王照的话说,主要还是从日常工作和管理的角度出发,通过这种角色互换,让执法人员体会从业者工作中会碰到哪些具体问题,而哪些又是通过自身工作可以帮助解决和处理的?也正是通过这样的方式,让执法者和执法对象彼此更加了解,也更会设身处地为对方着想,互相之间更多了一份理解,包容和尊重。

记者 范洪 通讯员 石莹 张海卿



执法人员来到维修企业,体验企业员工的日常工作。

记者 王鹏 实习生 闻苑 报

角色互换 零距离感受彼此工作

这20名维修行业企业代表,来自海曙的6家、江东的6家、江北的8家。他们观看了运管执法人员每周一次的队列演练,随后就来了运政指挥服务中心。指挥中心大屏幕上正滚动着我市各主要交通场站及重点监控区域的实时画面,而呼叫坐席上,工作人员正忙碌地接听随时拨打进来的求助和咨询投诉电话,并通过电脑仔细进行着记录。出于规范化需要,这里不同的项目都有专人负责。据统计,白天接线员平均每人需要接听200个左右电话,晚上电话接听数量也达到人均180个左右。

“看到96520热线受理到查处的过程,感觉执法人员不容易,任何举报7天内都有回复。”宁波本田中兴4S店服务经理沈波说。

而同样,20名执法人员赴江东五家维修企业,对营运生产、安全管理等重要环节进行体验实践,也让执法人员受益很多。

在江东中兴南路的宁兴一汽丰田4S店,4名执法人员了解了一辆车从开始驶入到钣金喷漆完成的整个过程,并且实地查看了汽车配件溯源的执行情况。“对该品牌的钣喷快修和车辆保养有了比较深刻的印象,今后在涉及汽车配件的投诉执法过程中也有底。”市运管局稽查支队机动大队队员袁优军说。

在与市运管局负责人的座谈中,各个代表也开始聊起了他们日常工作中碰到的一些问题,代表反映最多的就是维修行业的“招工难”问题,技术工人紧俏,对此,运管局维修处负责人表示将联合协会加大人才引进、培养的力度;有代表希望能稽查执法部门能加大对无证维修、超范围经营等行为的打击力度,对此,市运管局负责人表示将加强行业管理,维护维修市场秩序。

强化考核 规范标准减少执法随意性

据介绍,今年是市运管局开展“请进来,走出去,论管理”活动的第二年,去年,市运管局请来了出租车企业负责人和普通的哥的姐“走进来”,而让执法人员开出租车当了一天“的哥师傅”。

事实上,近年来,在开放、透明、信息化条件下,运管部门的执法活动越来越成为社会各界关注的焦点。而执法何以取信于民,不仅关系到运管自身的形象,更关系行政执法的权威性和严肃性。因此,从2007年开始,我市运管部门就开始围绕运政执法“公信力”建设开展了一系列针对性活动,打造更为透明化和规范化的执法队伍。

队伍强不强、依法行政水平高不高,这是事关公信力的第一要务。按照《实施方案》,运管执法队伍将通过定期轮训、短期集训、专项培训、技能比武、岗位练兵等途径,并以政策法规为重点,组织不同形式、不同内容的教育培训,不断提升依法行政的能力和水平。

据介绍,市运管局已经成立督查小组,不定期督查遵守劳动纪律情况,坚决杜绝迟到早退、上班期间从事与工作无关事物的现象,相关违反纪律情况与人员考核挂钩。在执法质量考核上也进行完善,增加执法规范、举报查处效率、监管模式创新、执法案卷水平等方面考核内容,并继续实行执法人员定向考评和末尾诫勉或淘汰制度,对考核处于末位的编外队员处于警告、诫勉谈话或者劝退处理,打破“吃大锅饭”的局面。

而服从命令、听从指挥、令行禁止、雷厉风行……这是宁波运管局每一个执法人员十分渴望在自己身上散发出的气质,据介绍,在公信力建设实施方案上,除了继续实施执法队伍军事化训练和准军事化管理外,还将探索执法队伍队列专项考核等做法。

执法有不公平,群众就有不满。市运管局相关负责人说,今年起将严格按照交通行政执法自由裁量权实施意见规范执法行为,完善执法程序,简化执法文书,减少随意性,防止不作为乱作为。“案卷质量抽查考核、案卷错误信息专项统计等举措也将启动,推进执法案卷规范化建设。”该负责人说。

据悉,《实施方案》中强化运输市场监管也成为执法规范化的一个内容。方案明确要严厉打击“黑车”等无证经营行为,加强对客运站、组客“窝点”、维修、驾培和货运行业等监管,通过深化联动联合执法、实施全市运政执法联动管理等方式,形成执法合力,进一步提升运政执法效率。

限时办结 执法过程更加透明严格

据介绍,运管基层站所、执法大队、服务窗口将全面实施首问责任、限时办结、办事公开的承诺服务制度,向社会和服务对象亮身份、亮承诺、亮标准。具体承诺和限时办结可留意运管部门的公告。同时,海曙、江东、江北三个大队将拓展上门审验、节假日预约服务、便民工作室建设等举措,将服务深入辖区企业和群众。

12328综合服务系统从6月30日已经上线,该号码是全国交通运输行业统一的社会公益性电话,主要功能包括交通运输行业服务监督、投诉举报、咨询服务等,业务领域覆盖道路运输、公路路政等行业。近期,“96520”举报电话仍将与“12328”电话并行使用,待条件成熟后再进行整合升级,实现与群众“零距离”沟通。

按照换位思考、岗位体验的思路,去年开始,市运管局建立运政开放日制度,每年的开放日将分批邀请客运、货运、维修、驾培企业负责人和从业人员体验窗口服务和现场执法,听取对运政工作的意见建议。

当前,运政执法车辆上已经安装监控录像系统,它可以跟踪记录执法现场的全部情况,对一些现行违法活动进行实时录像取证,也可以提高执法透明度。据介绍,除了车载系统,运管部门已经为执法人员配备手持执法机,规范执法行为。

按照《实施方案》,运管部门将开展行风政风第三方测评、定期征集行风监督员意见、开展群众满意度网上测评等措施,加强对执法行为的监督,通过运输企业走访,服务对象座谈、匿名问卷调查等,及时纠正和查处执法人员的违法违纪行为,严格过错责任追究,对实施违法或者不当的行政执法行为的,依法依规采取措施追究有关人员的政纪责任。

市运管局相关负责人表示,今后将充分利用互联网、公开公示栏等,将执法依据、执法程序、执法结果等向社会全面公开,“晒”出执法透明度。

