



从简化办事流程到推出服务创新

运政审批适应窗口服务新常态

核心提示

一个小小的问询台、一台电脑、一位工作人员，这是职能部门对外服务中再熟悉不过的场景，也是普通群众与政府最直接打交道的地方。工作人员的每一句话，甚至每个动作和表情，都是普通群众对政府工作作风最真切的感受。行政服务窗口成为群众了解政府工作部门权力界限，办事流程，便于群众监督权力的窗口。

位于市行政服务中心2楼D区的市运管局运政审批窗口是全市运政服务的一扇窗，新常态下，这里正经历着梳理全新的业务流程，以应对更高要求的服务挑战。从推出一系列服务创新，再到从过去被动办事到主动服务的悄然转变。

记者 范洪 通讯员 朱笑仪



现在，办事者咨询内容的答复会以短信形式发送回他们的手机。

记者 王鹏 摄

新流程

梳理业务条目 工作人员一目了然

市运政审批窗口在市交通运输委员会10个服务窗口中有6个，是平日业务量最大的窗口。在窗口的工作人员手里，有这样一份办理业务项目汇总表，共有客运、货运、维修、驾培和其他五大项，近30个服务项目。市运管局行政审批处负责人告诉记者，这是他们最新梳理出来的。目前窗口可以办理哪些业务？是怎样的办理模式，期限又是怎样的？在这份表格中都一目了然。

比如，货运车辆营运证核发、补证这项服务规定是要求即时办理，由工作人员当场办结的。记者粗略算了一下，能在窗口当场办结的服务超过了总服务项目的50%以上。

而对于复杂许可事项，需要一定办理时限的，表格也具体分为一般流程还是可以通过简易流程办理，最终由哪个层级来进行审批办结，并对法定时限和承诺时限也有明确规定。

比如货运车辆经营许可申请，由于牵涉后续相关工作，表格中注明需按照流程审批，但对办理时限特别注明：法定期限为20个工作日，但承诺9个工作日办结。

“有了这个表格，只要根据办事人的要求进行对照，不仅我们条理清晰，办事人心中也更有底。”窗口工作人员告诉记者。今年一季度，市运政办理许可及审批事项48966件，实现了100%全部办结。

新服务

办事带什么 一条短信告知

去窗口办事，群众最担心的事情是什么？这是窗口工作人员经常会想的问题。在运政审批窗口，工作人员首先想到的是办事材料没带齐。“这挺烦的。”人家大老远跑来，结果由于材料没带齐，事情办不好，又得回去取，确保办事人带齐东西，不是窗口工作人员可以掌控的，但能千方百计帮助他们解决困扰，应该是自己的份内事。

对此，运政审批窗口新开通了一个短信告知服务。

“一般来说，办事人肯定会先打个电话来问，需要带哪些东西，我们也会给他介绍，但他不一定会记住。”工作人员说，而有了这项服务后，在办事人挂了电话以后，工作人员会根据对方所问的问题，向对方发送一条需要带哪些材料的短信。

比如在群众咨询了申请普通货运经营户后，工作人员会发送一条申请普通货运经营户所需材料的短信，大致内容包括，要带法人代表或业主身份证、

经办人身份证和委托书、车辆行驶证、机动车登记证、车辆技术鉴定等，以及相关工商营业执照，以上材料都需要原件和复印件。这样一来，只要按照短信提醒准备好，就不会出现材料忘记带的尴尬。

同时，针对来办理从业资格人员较多的特点，窗口还统一配备了身份证读卡器，以往繁琐重复的填表格环节，如今全都省了，办事人只要扫一下自己的二代证，所有个人信息都自动录入到了系统中。

新挑战

“三级处理机制” 应对群众投诉

在市行政服务中心，对于办事群众的任何投诉都会进行调查处理，并计入相关的考核。这是倒逼窗口提升服务质量的一种手段。

说起这事，窗口工作人员举了一个案例，“上个月发生了这样一起投诉：当天上午，一个货运企业来办理经营许可证，但条件手续不齐全，按照规定肯定无法办理，经过再三解释，对方也接受离开了。当时这个人走了也没说什么。”工作人员回忆。但下午，他们就接到了中

心的投诉，对方的理由是：窗口人员服务态度不好。

对于这件事，窗口当然十分重视，认真核查了事情整个来龙去脉，并调取了监控录像，最终确认，工作流程没有问题，工作人员的态度也没有问题，但投诉还是发生了，说到这里，工作人员一脸的委屈。

“其实出现问题并不可怕，重要的是，我们今后碰到类似的事情怎么办？”对此，窗口工作人员趁着午休时间开展了一场“如何有效避免被投诉”的话题讨论。市运管局行政审批处负责人说，首先窗口应该提高

认识，虽然有委屈，但还是应该虚心接受，这是对群众服务的起码态度。在办事态度上做到亲切热情的同时，建立“三级处理机制”，就是说，当窗口无法解决或沟通时，及时把事情向组长汇报协同处理，并告知办事人，如果仍无法解决或沟通，由组长向业务负责人汇报处理，并告知当事人。这样，有些问题会得到解决的办法，而如果是实在无法解决的问题，即使有矛盾，也有了一个缓冲和缓和的过程，至少能让办事人看到工作人员的诚意和态度。

新理念

从被动办事 到主动服务的转变

审批窗口究竟是干什么的？除了日常办理各项服务外，还有没有可以提升自我的空间？针对窗口办理事项多，服务对象多的特点，采取多种服务举措，进一步提升窗口服务。

市运管局行政审批处负责人介绍，大中型货车以及危险品车辆办理营运手续，需要将车辆的GPS系统调试上线，接入管理部门的监控平台，但很多GPS营运商的服务流程并不正规，为了扩大业务

量，他们通常采取的做法是：GPS其实并没有调试上线，就先开具安装单给货运企业，而货运企业就拿着这些材料来窗口办理手续，监控平台一核对，发现GPS并没有接入，自然就无法办理相关手续，结果让货运企业夹在中间不知情，有时候一等五六个小时也无法办妥相关业务，心情往往非常着急。

而如今，这一情况发生了转变，窗口发现这些情况，会进行登记汇总，并与管理部门的信息中心

取得联系，由信息中心主动督促运营商尽快将这些GPS上线，同时根据违规行为对GPS运营商服务质量进行排名，引导企业选择优质运营商。这一帮助企业的举措也受到了企业的一致好评。

审批窗口从被动办事到主动服务的转变，是一个理念上的根本变化。审批处负责人说，在未来大数据的背景下，窗口作为一个深入群众的触角，它获得的一手数据，加以分析处理，就可以为运管的工作起到借鉴和帮助。