

# 变思路破难题 拓服务铸民福

## ——解读郑州市公安局车管所“现代化服务模式”

本报记者 李明德 文 唐强 图 实习生 李青



车管所工作人员微笑服务

群众,车管所开始实施“无纸化”办公。并且自2009年上半年实施了“预录入系统”,实现驾驶人各种申请表格的规范填写。预录入主要实施方式是将申请机动车驾驶证业务延伸到全市各所驾校办理,操作程序有:采指纹、照相、体检、表格填写、考试预约、业务咨询等。考试之前这些事项都能在驾校一次办结,实行“一站式”服务。除参加直考的人员仍在车管所报名外,其他都可就近选择驾校进行报名培训,无需往返车管所办理相关业务。

在“预录入系统”实施前,郑州市交警支队领导牵头,车管所领导带领业务科室对一些驾校和汽车经销厂家进行实地调研,召开专题协调会议。通过调研,各驾校和汽车经销厂家对此项工作十分赞同,并且得到了他们的大力支持。随即,车管所派相关人员进行业务培训、上门进行软件安装、系统操作指导等工作。同时,车管所还印制了预录入工作流程和宣传资料,大力进行推广。在实际操作中,车管所进行了有效的监督管理,使该项惠民措施得到了规范化落实。此项措施使驾校更加规范化,使汽车经销厂家服务更全面化,也给消费者提供了很大便利。同时,也破解了车管所的拥堵和排队现象,既节省了人力,又节省了财力,并且还方便了群众。

“预录入系统”的实施破解了车管所的先前难题,但是伴随着他们服务的不断拓展,车管所逐渐开到了群众的“家门口”、“商场门口”,这种贴心式服务,让群众看得见、摸得着、体会到,拍手称赞的声音是一浪高过一浪。2009年4月上旬,郑州市公安局车管所实施“下放”措施,把首批服务站设立在市区

内的大型商场、社区、企业单位、区政府行政办事大厅,打造更便民的服务。

这些服务站几乎涵盖了车管所的所有业务,实现家门口就能办理交通违法处理、驾驶证年审、补换发、车辆入户上牌等业务。同时,他们还结合当前开展的“万警进社区”活动,与其他警种多警联动,整合信息资源,将部分业务纳入到社区警务室。在社区服务中,建立QQ群、社区车管业务管理档案,并通过QQ聊天系统,提醒、预约群众办理驾驶证、车辆年审业务。

开在郑州市中心金博大商场内的车管所服务站民警李凤一在接受记者采访时说:“运作的第一天就有一位60岁的老大爷,到服务室咨询,这能补出来一个驾驶证吗?当他得到能够立即补办出来时,老大爷有些疑惑,不敢相信自己的耳朵,还以为自己听错了呢。一核实还真能补办,老大爷很高兴地补办了驾驶证。办完后才得知,老大爷在商场看上了一件运动装,商家说如持驾照年龄在60岁可打折,因前段时间驾照丢了老人觉得补办太麻烦,一直没去办理。他说自己是一名老司机,以前办驾驶证很难,去车管所办事很麻烦,现在这个商场还能补办,真想不到。”

随后记者又来到位于郑东新区的阿卡迪亚社区车管所服务站,正好看到民警束畅在给业主王先生补办驾照,王先生很激动地告诉记者,他们家有7口人全部都有驾照并且有4台车,每天上下班、出差都很忙,和交警打交道最多,但是每次提到车管所办事,都很无奈。不仅路途遥远,有时候到了也不一定能把事情办妥。人特别多,有时要等上几个小时。有天我去上班,偶尔看到社区设了车管所服务站,开始还不相信,下班后,我专门来到服务站看了看贴在墙上的服务项目,真是喜出望外,家里的车露出开心的笑容。

束畅对记者说:“自服务站开展工作以来,有1000多人在这里办理驾驶证、违章处理4000多次,同时也使得驾驶人受到了面对面的教育,确实取得了很大成效。这种服务的拓展和延伸,真正让群众体会到了贴心服务。”

### 现代化服务 真正为民谋福

随着现代化网络的普及,郑州市公安局车管所把业务从桌上装到了

电脑里。这种让群众足不出户就能办理业务的模式,被群众亲切地称为“现代化服务模式”。而随着这种网络化的服务,也使群众真正感受到了服务单位不单单是打造贴心服务,更是实实在在地为群众服务,为民谋福。

2009年7月份,市民张女士在自己家电脑里通过登录车管所的网站,为刚购买的一台新车选号。她的生日是6月18日,她满心选个这样的车牌,还真的让她选到了。到了车管所大厅,交上她在家打印的单子,经电脑核对确认后,民警很快就将“618”的号牌给了她,这让等在柜台前办理新车入户的一圈人很羡慕。选号,只是车管所提供多种网上服务其中的一项。驾照考试也可以网上预约,交通违章可以在网上查询,驾照和机动车档案的异地转入转出也可以通过网络进行。更为方便的是,郑州市目前已有70多家汽车销售店,民警定时上门可以直接预录新车信息,高科技的信息化管理,也体现了方便快捷的服务。

刚刚挂完车牌的李先生感慨地说:“前几年我挂车牌,冒着大雪在窗口排了一天的队也没办成,现在只用了不到一个小时就办完了,真是很方便啊!”

同时,网络化的高科技服务方式也杜绝了做假、走后门等违法行为。2008年实现的驾照考试人员网上报名,网上预约考试,指纹识别、用电子手写板将考生姓名一次性输入电脑系统。考试合格后,考生签名自动生成,考试全过程实现无纸化管理,每一个考试程序全程监控,并可打印电脑照片,附在考生的各科科目的成绩单上备查。这一系列的高科技管理举措,杜绝了人情关系,民警在工作中也减少了许多干扰,同时也限制了个别民警的人为随意性,考生的质量自然有了可靠的保证。

郑州市公安局车管所副所长张又仁在接受记者采访时说:“必须以‘群众走不了,业务没办完,民警不下班’的‘延时服务’为准则,提醒着每一位民警。千方百计地为人民群众做好事、办实事、排忧事、解难事,朝着让群众少跑一趟车管所,在车管所少呆一分钟的工作目标,以实际行动改善服务质量和形象。”

郑州市公安局车管所,由改变思路,到拓展服务又到现在的网络化服务。这三步走,犹如三部曲的改革乐章,一部比一部响亮。真正唱到了群众的心坎上,让群众深刻地体会到了党和政府的暖心服务。



建在商业区的车管所服务站

### 核心提示

如今,汽车已成为现代家庭生活中必不可少的代步工具。然而,车主在办理车辆和驾驶人业务时却出现了“买车容易,办事业务难”的现象。这个令相关管理部门头疼、让车主深感无奈的尴尬局面如今得到了破解。

郑州市公安局车管所通过不断解放思想、创新管理、延伸服务,摸索出了一套切实可行的办法。让群众切身感受到了他们的服务,群众提起此事赞不绝口,亲切地称之为“现代化服务模式”。

一个车管所,一个原本按部就班的服务部门,缘何会与现代化服务扯在一起呢?群众缘何又亲切地称他为“现代化服务模式”呢?对此,记者进行了调查采访。

### 改变思路 提供便民服务

“我们的思想是全心全意为人民服务,可我们的思路却还停留在原地。全心全意为人民服务,不只是心里想,也不是靠嘴说,而是要实实在在地去做。让群众切身体会到、感受到、享受到,这才是我们目前急需做的工作。”这是郑州市公安局交警支队领导在一次会议上的讲话。

这段话,让前来参加会议的郑州市公安局车管所领导感受颇深。会议没结束,他们就在心里打起了小算盘。三扒拉两扒拉,不算不知道,一算吓一跳,工作中的问题出来了。“我们平时干得累死累活的,也用心了啊,可为什么却得不到群众的满意,领导的认可呢?”这肯定是哪个环节出了问题。

焦虑、困惑,压得车管所的领导几天寝食难安。就在领导们束手无策时,一位领导去单位餐厅吃饭,路过综合业务办公大厅,听到一位办理业务的车主高声对工作人员嚷到:“你们下班吃饭,我还急着去医院给俺爹看病呢,跑这么远办事,你说你容易吗?你们的工作方法怎么这么死啊,一点人情味都没。”这一嚷不要紧,恰巧被这位准备去吃饭的领导听见了。这不就是我们正苦苦寻找的“病根”吗。饭也不吃了,扭身走进了办事大厅,跟一些前来办理业务的群众攀谈交流起来。

经过攀谈交流,知道了群众急盼的是什么,急需的是什么。又通过和自己的实际工作对比,原来是思路出了问题。当天下午,召开了全体职工大会。开始了改变思路,改变工作方法的大讨论。最终大家一致认为,根源问题确实出在这。紧接着对如何整改,如何真正地落实为人民服务进行了部署。

车管所车务科长李宏钦在接受记者采访时说:“那次会议结束后,全所又下发了书面文件,具体到每个环节,确保真正为群众服务。领导亲手抓,我们认真整改和落实。”

紧接着,车管所快速配备了“流动服务车”车上装配有先进的机动车登记系统、一次成像系统。由车辆查验民警、受理民警及相关工作人员组成上门服务小组,携带牌照、机动车登记凭证,当场为群众办业务。为更好地开展上门服务,车管所又投资60多万元专门定制了一辆功能更完善的流动服务车,车内有5个工作

### 拓展服务 为民贴心服务

思路的改变,为群众提供了便利,赢得了群众的赞赏。然而,如何能够更好、更快、更便捷地给群众提供贴心服务呢?这又成了车管所领导们思考的一个新问题。他们不满足现状,他们把群众的赞赏当做是鞭策。要想赢得更多的荣誉,就必须拓展服务,必须有更高的为民服务水平。

郑州市公安局车管所办公室主任赵绍举在接受记者采访时说:“为了进一步服务

# 新闻时评

## 科学家获奖才出名的遗憾

11日上午,2009年度国家最高科学技术奖揭晓,获奖者为谷超豪、孙家栋两位院士。(1月11日为新华网)

又有两位科学家,站到了中国科技的最高领奖台上,以最瞩目的方式走进公众视野。显然,他们会成为各大媒体的头条人物和公众的谈论焦点。然而,在此之前,泱泱华夏,又有几人熟悉他们?

因为获奖才出名,这似乎成了中国科学家们的宿命。打开记忆的闸门,除了钱学森等少数老一辈科学家,新一代的科学家又有几人为公众所知?

当然,这里有着科学自身的原因,也有着科学家自身的原因。科学家与演艺人士不同,演艺人士常常会因为一个很偶然的原因而一炮走红,但科学本身有一个长期积累的过程,在科学家的成果未出来前,尤其没有与大众传媒结合前,公众缺少关注的机会。而且对于大多数的科学家来说,由于性格的原因,由于时间的关系,也一般不愿意主动向社会尤其非专业人士介绍自己。承认这些公众因素,并不意味着我们应该否认公众因素。不得不承认,当前整个社会对科学远远不如对娱乐更关注,对科学家的个人奋斗远远不及对娱乐明星历史更感兴趣。

即使那些已经摘得桂冠的科学家,社会对他们的关注也往往表现为速朽状态。国家最高科技奖自2000年设立以来,已有16位科学家荣膺这一奖项,他们是吴文俊、袁隆平、王选、黄昆、金怡濂、刘东生、王永志、吴孟超、叶笃正、李振声、闵恩泽、吴征镒、王忠诚、徐光宪。每个人都不妨逐一对照,这其中,你到底熟悉几位?能否达到一半?

不得不承认,这是一种遗憾。一方面,科学家唯有获奖才出名;另一方面,他们出名了,随即又无名了。当然,我们可以说科学家未必在乎社会关注,未必在意虚名,但从传递价值导向、培育科技氛围来看,社会却是需要对科学家群体给予足够关注的。或许今天造原子弹的已经比不上卖茶叶蛋的了,但我们必须看到,他们未必比不上卖茶叶蛋的,未必比不上上星工厂那些砸蛋的。站在民族复兴的平台上回头审视,这难道不是社会的遗憾吗,不是一种价值观的失衡吗? 毛建国

## 无价的公序良俗与有价的欲望裸奔

零下5摄氏度的低温,光着膀子在室外溜达一圈会是什么感觉?两男一女为赢取火锅店送出的300元现金,选择脱掉棉袄,穿上比基尼,在寒冷的室外,秀一把身段。现场找不着男士泳裤,叶先生大胆地穿上了女士比基尼。(《河南商报》1月12日)

在这个商业炒作风行的时代,这样的事儿早已屡见不鲜。前些年,在沈阳某商场,12名男女青年为了获得价值1000多元的衣物,竟穿着泳装在场内飞奔着“淘宝”。而西安某商厦为了促销羽绒服,也曾让不少女性穿着“三点式”逛店。商家与参与者,周瑜打黄盖——一个愿打,一个愿挨,似乎不需要外人说三道四。然而,裸奔的商业秀当真与我们无关吗?眼球可以假装看不见,但公序良俗又能承载多少这样的欲望裸奔?

从来没有想过,在社会文明高度发展的今天,我们竟然会为了些许的利益脱去

遮羞的外衣。商业鼓点中甩落的黑色外套,不仅“榨”出了隐藏在皮袍下的“小”米,也隐含着日渐让人尴尬的“道德虚火”。

“只要半裸换衣,就可获得免费的奖品”,在商业噱头的“感召”下,无价的公序良俗大堤轰然崩塌,便上演了一幕幕有价的欲望裸奔。“为奖励衣终不悔,为伊消得人憔悴”,这不能说是毫无廉耻,只能说是抵抗不住诱惑。对此,有人曾经感叹,当诱惑感天动地,有几人裸奔呢?这自然是一种“戏言”,但正是这种具有相当社会认同度的“戏言”,将传统价值观沦落的现实语境“诠释”得淋漓尽致。

我们为什么很难抵御诱惑?在我看来,原因主要有二。其一,“道德的虚火”已经逐渐在“消溶”我们的人性美好,让人性

之丑屡屡甚嚣尘上;其二,商业资本推动的不良诱惑,导致了

诸多无谓的道德沦陷。所谓“裸奔”可免费“衣物”之类促销活动,就是一种人为制造出来的干扰社会公序良俗的“诱惑载体”。事实上,商家免费送出价值数百乃至更昂贵的衣物或者直接发奖金,对经济条件富裕的人来说,可能会嗤之以鼻,但对很多“穷人”而言,岂会不动心?或许就在踌躇之间,尊严的防线就一泻千里。

诱惑“不文明”是一种真正值得警惕的不道德,不仅仅在于商家缺乏健康的商业伦理,还在于,对于很多破坏社会公序良俗秩序的商业炒作活动,有关部门缺乏必要的监管和监控。如此游走和管理真空和道德边缘的欲望裸奔,该不该亮起红灯?我想,这不应该成为争论的议题——不论是以文明的名义,还是以制度的力量。 陈一舟

## “新官须申报财产”看上去很美

1月10日,银川的媒体上,《中共银川市委常委会干部任前公示公告》为期一周的公示期结束。这个2010年“第1号公告”,对于拟提拔的两位处级干部来讲,格外有分量:新提拔处级干部须申报财产。(《人民日报》1月12日)

官员财产申报制被称为反腐败的终端机制。通过公开官员财产,实现权力对权力的监督,这是国际惯例,也是政治文明的内在需求。当前,我国“公开官员财产不查证只查账”,既有国外大量成熟经验予以借鉴,又有国内相应实践进行支撑。然而,尽管舆论呼吁了20多年,看似“水到渠成”的官员财产申报制度至今仍然是“犹抱琵琶半遮面”。

官员财产申报制虽然形成广泛共识,但相关立法仍然举步维艰。个中原因何在,早已是一个地球人都明白的事情。多次为官员财产申报制立法的全局人大代表王全杰曾作过一项调查,称接受调查的官员97%对“官员财产申报”持反对意见。这是官员财产申报制迟迟没有推进的关键所在。而或许正因如此,银川才进而求其次,先拿新官开刀。我赞赏这种制度尝试,但我并不认为这种举措会有实质性的成果。 鱼烟罗

中共中央党校主办的《学习时报》曾经刊登署名刘日的文章指出,“新后各干部”相对年轻,容易接受新生事物,更重要的是他们将要“进步”、将要“担当重任”。所以给他们率先公示财产,让他们接受新的清廉的官场文化和规则最为合理。看起来,这似乎还是一种顺应市场的“逻辑”。但问题在于官员财产公开,是一项面向所有公务人员的制度设计,怎么还能“选择性公开”呢?新提拔干部需要以先公示财产的方式来学习清廉官场规则,不公开就不予提拔,而“老干部”则不需要,可以站在一边看热闹,请问制度的公平性何在?

即便是抛开公平不谈,这种选择性公开也很容易沦为形式主义。怎么这么说了呢?我们常说选不上不正梁歪——掌握新官考核管理大权的“领导干部”们都没有进行财产公开,自己都没有以身作则,如何去要求“新官”?官员财产申报制的确立和推行,是一项渐进性的行政体制改革,当然不可能一蹴而就,必须谨防在此方面的制度探索异化成“廉政花样”,看上去很美,听起来轰轰烈烈,可热闹一段时间以后再回头看,还是需要推倒重来,白白浪费了很多公共资源。 焦海洋 文/图



### 束之高阁

新书出版1年以内必须按标价销售,不得打折?网店销售新书可略优惠,但不能低于8.5折?近日,酝酿两年的《图书公平交易规则》正式出台,其中关于新书不得打折、特别是网上书店卖新书也不得低于8.5折

## 大贪何以能“潜伏”20年?

“留下2000万给儿子、2000万给女儿女婿、2000万给自己安度晚年”,广东省检察院反贪局接受新华社记者专访时披露,叶树养曾给自己定下的“宏伟目标”。他从1988年在任新丰县政法委书记兼公安局党委书记收受第一笔贿赂开始,至2008年东窗事发为止,涉嫌受贿人民币、港币1800多万元,另有人民币1600多万元巨额财产来源不明。(1月11日《广州日报》)

或许叶树养贪污受贿的金额不是最多的,但叶树养之贪婪,之跋扈,之所欲为,能够长期腐而不败,却让人叹为观止。在长达20年的时间里,叶树养不仅没有被发现问题,反而步步高升,升迁至韶关市委常委、政法委书记、公安局局长,甚至还当上了“惩防腐败体系建设考核工作组”组长。新华社报道认为,叶树养之所以没有被及时发现,一方面与他敛财手段颇为隐蔽有关,另一方面与有关部门监督不力和“一把手”监督难有关。这未尝不是一种反思,但是要说到了叶树养敛财手段隐蔽,我不以为然。

石门水电站是在2001年8月15日被贱卖,其时叶树养任新丰县委书记。“为什么不卖给出价高的,反而卖给出价低的?让人怀疑其中存在什么猫腻。”为此,电站200多名职工赶到县政府大楼前静坐抗议,但受到叶树养的怒斥:“我卖电站关你什么事!”职工们纷纷上访检举到叶树养所作所为,但所有检举材料都原封不动地回到了叶树养手中。而且广东省检察院反贪局办案人员也表示,在调查过程中,很多人反映叶树养作风霸道、胆大妄为、敛财成风的负面情况。当百姓怨声载道,检举材料络绎不绝,还能说叶树养的敛财手段颇为隐蔽吗?

真正的问题不是手段之隐蔽,而是相关部门的民意民愤的漠视。一件明显有悖常理的贱卖国有资产事件,为什么在引起了职工大规模的静坐抗议之后,仍得不到查处?为什么职工们的检举材料最后都原封不动地回到被检举对象手中?在新丰县广泛流传的“叶树养一人得道全家升天”的说法,为什么没能引起关注?只要有关部门愿意,民众的怨言就不难听到,官员的劣迹就不难被发现,然而事实是,叶树养竟能逃过一二次的考核及考察,并步步高升。这无疑表明,有一种对官员的评价考核体系,根本截然不同于一套真实的民意民心。

当民意被漠视,一种为所欲为的贪腐才会显得“隐蔽”。换言之,因为一种反常机制拒绝公众监督的参与,叶树养那些已经天怒人怨的腐败行为才会显得“隐蔽”。因此,叶树养为自己定下的“3个2000万”的贪腐目标,不是一个让人津津乐道的贪腐传奇,而是一次对于反常机制的嘲弄与羞辱。一切权力莫不来自公众授予,但是没有公众监督的公权力如何体现其合法性?必须向民意索求对官员监督的有效性和及时性,这样的说法已经十分俗套,但它又总是显得这么现实。 杨耕身