

# 改革发展再“上新” 为民服务更“走心”

## 国内首家沉浸式“数智车管所”在鄂尔多斯市投入使用

机动车号牌自助领取、驾驶人理论考试自助办理、忘带身份证刷脸即可进行身份认证……如此先进的技术设备,就在我们身边。

历经一年多的调研立项、资金申请、征求意见、技术报批、专家论证、审查招标和实体推进后,近期,国内首家沉浸式“数智车管所”在鄂尔多斯市成功投用。智能导服机器人“小E”、智能化无人考场、智慧车驾管受理制证一体机……一系列“黑科技”赋能,开启了“一次办、无等候、智能精准、快捷便利、公平普惠”的公安车驾管服务新模式,让广大群众轻松“掌控”车驾管业务。

设备、思路、手段的新实力配合暖心、贴心、安心的“心实力”,成就了全国基层公安系统在“放管服”改革中的又一精品工程。打造“未来车管”,鄂尔多斯走在了全国前列。



### 24小时接待 办事“不出圈”

“小E,请问为摩托车挂牌需要带什么证件?”

“摩托车挂牌,需要驾驶人携带身份证、有效期交强险保单、购置税、购车发票、合格证原件进行办理。”

走进鄂尔多斯市公安局交管支队车管所业务大厅,就能看到一个个提供语音引导服务的白色机器人,正在为前来办理业务的群众“支招”。

它的名字叫“小E”,不仅可以为办事群众唱歌跳舞解闷,还熟练掌握几十项车驾管业务办理信息以及车管业务办理地图,办事群众有相关问题,可随时向它提问,并由它带领群众到达办事窗口。

“小E”的出现打破了时间限制,为群众提供24小时全天候车管自助服务,有效填补了8小时工作制外的盲区。

“在以往的问卷调查中,群众呼声最高的就是解决办事时间与车管所工作时间冲突问题。群众平时工作日忙,只有下班和节假日有空闲时间,但车管所窗口办理业务又仅限工作日,遇到业务高峰期,群众还需在窗口排队等待,非常不便。”鄂尔多斯市公安局交管支队车管所所长李永升介绍说。

角色换位,直面问题,寻求突破,利用好智能设备解决问题,这是交管部门的破题之法。

统计数据显示,鄂尔多斯市目前共有98万辆机动车、88万名驾驶人,且每年在以平均8%的速度增长,日均业务量5500笔,年均业务量130万笔,业务量、驾驶人和机动车的增长和车驾管警力配备不均衡,窗口无法做到24小时提供不间断的车驾管服务,群众快速增长的车驾管服务需求和有限的警力资源之间的矛盾日益突出。在优化营商环境和“放管服”改革的大形势下,鄂尔多斯市公安局交

管支队车管所先行先试,全面推进车驾管业务与智能化、信息化技术深度融合,让“掌上办、指尖办、快捷办”成为群众的首选和优选。

目前,该所实现19项高频车驾管业务、三力测试、机动车号牌自助领取、自助购税、体检、照相、12123上网体验智能化办理……不出办事大厅这个“圈”,就实现了业务办理从“窗口固定时间办”向“随时随心自助办”的转变。

365天×24小时全天候自助办理让服务模式焕然一新,该所自主研发的“智慧车管”微信小程序被列为全区公安行政管理服务改革试点推广项目。

### 政务“生活态” 群众“少兜圈”

“这里不仅导视图清晰方便,还有随处招手即停的业务询问车,办事真方便。”5月30日,前来办事的康巴什区滨河街道居民乔明明说。

乔明明所说的正是鄂尔多斯市公安局交管支队车管所创新打造的智能服务。

招手即停的业务问询车,清晰明了的指引图、整齐划一的业务指引“码”……鄂尔多斯市公安局交管支队车管所业务办理新方式圈粉无数。

如何将有限精力集中起来让群众“少兜圈”,是所有窗口部门都在思考的问题。

在推进智能化的同时,鄂尔多斯市公安局交管支队车管所进一步推行“服务前置”工作模式,摸索出现场导办人员、“车管E警”智能导服机器人、智慧引导屏、24小时人工接线等多元化导办模式。在8小时工作时间内,由导办人员为群众现场咨询导办;在8小时以外的时间,群众可通过“车管E警”智能导服机器人随时进行自助“问、查、办”。同时,在车管所院内推出“车管流动导办”服务,群众随时招手或打电话,即可获得帮办指引。

此外,大厅外的路灯,除了具备感光照明功能,还是“充电宝”和“音响”;大厅里的智慧座椅,除具备传统的休憩功能之外,还具有智能充电、无线上网、蓝牙音乐等功能……“走心”不仅体现在便民服务上,还隐藏在日常的小细节中。

该所配套搭建智能门禁管理系统和24小时无死角监控,最大程度营造安全有序办事环境;增设图书阅览、休闲打卡、轻食简餐等“暖心”服务项目,让群众在办事之余放松心情……通过做精最后一米的“绣花功夫”,提升群众满意度,让满心满意成为群众对车管业务最普遍的印象和最肯定的回应。

小空间提供大便利。从“硬设施、软环境”同步建设,到“数字赋能、贴心服务”同步推进,鄂尔多斯市公安局交管支队车管所从人文环境、物理环境、便民设施等方面精心设计,让“服务有温度、为民有情怀”的办事氛围环绕在群众身边,热气腾腾、贴心性十足的“政务生活态”大幅提升了群众幸福指数。

### “新”“心”总相印 扩大“服务圈”

“原本需要一周的时间才能拿到号牌,这次办理只用了不到3分钟,而且还省了邮寄费。”近日,东胜区市民张郎刚办完新能源小型汽车登记业务后,现场就领取了号牌,高效率的制牌流程让他十分意外,也感到惊喜。

指尖一点,等待时长由以前的一周左右缩减为现在的3分钟以内,高效解决了群众邮寄号牌等待时间长的问题。

惊喜的背后,是“走新”与“走心”齐上阵的现实映射。

该所率先引进国内第一批新能源号牌自助制作设备,推进新能源汽车号牌即申即领工作;将机动车注册登记、驾驶人考试等40余项业务权限下放至9个旗区车管所,实现

97%的市级业务向基层延伸;在业务大厅设置企服窗口、绿色窗口、党员示范窗口等,推出“N+”服务项目,扎实推进“一次办结”改革;积极推行“互联网+车驾管业务”办理新模式,互联网注册用户90万人,日均业务量1500多笔;建成全区首家驾驶人满分教育和审验教育培训中心,年均受理网上教育8万人次;打造“流线型、闭环式”智能查验监管体系,实现“零非法中介”“零黄牛”的双零目标;首创领取驾驶证网红打卡模型,扩大了鄂尔多斯车管品牌影响力……

“新”“心”相印,该所将“车管+”服务触角广度延伸,进一步缩短群众办理车驾管业务的时间,真正打造“家门口”的车管所。

凭身份证自助完成体检、拍照及缴费等业务;新车注册登记,实现缴税一站办理;24小时预约并自助完成驾驶证满分及恢复驾驶资格考试……在“数智车管所”,全程自助一次办,实现“面对面”到“键对键”的跨越式转变,这正是鄂尔多斯市培育新质公安战斗力的鲜活例证。

如今,“数智化车管”不仅助力鄂尔多斯智慧城市建设驶入“快车道”,还持续为该市优化营商环境“加分”“吸粉”。从连续9年上榜全国最安全城市,到连续3年被评为平安中国建设示范市;从2021年首捧“长安杯”到被公安部首批命名全国社会治安防控体系建设示范城市……鄂尔多斯市公安局交管支队车管所树立既“走新”又“走心”的“风向标”,在拉高标杆中争先进位,在加压奋进中开创新局,先后获得“全国公安机关成绩突出集体”“全国交警系统党建带队建示范单位”“全国巾帼文明岗”等国家级荣誉,连续蝉联“全国一等车辆管理所”。

数智赋能,拥抱美好。鄂尔多斯市“数智化车管所”一路进阶,助力“暖城”再次领跑全国。

(王慧丰 张晓艳)

## 开展路域环境治理行动 提升辖区沿线整体形象

本报讯(记者岳科坚 通讯员王婧)为进一步加强对辖区路域环境治理工作,保障公路安全畅通,4月中旬以来,内蒙古自治区交通运输综合行政执法总队十三支队十八大队联合内蒙古交通集团兴安分公司、蒙通养护兴安公司相关部门开展了路域环境治理专项行动,重点治理六中队辖区G302(K1314+000)(阿尔山方向)观景台违法违规摆摊设点行为。

行动中,各联勤单位部门负责人对违法违规摆摊设点情况进行了实地调研,六中队工作人员多次与摆摊设点当事人进行电话沟通,宣传相关法律法规,讲解私自占用公路建

筑控制区摆摊设点存在的安全隐患。在耐心讲解下,当事人认识到私自摆摊设点的危害,表示会积极配合清理行动,自觉搬出堆积物,移走占地车辆。6月初,十三支队十八大队联合各联勤单位相关部门对G302(K1314+000)(阿尔山方向)观景台开展区域封闭执法行动,6月7日完成封闭,彻底解决了影响公路路域环境安全畅通的“疥癣顽疾”。

下一步,十八大队六中队将严格落实联勤联动协作机制,联合多部门持续完善路域环境整治长效机制,全力做好辖区公路的路域环境治理工作,切实提升辖区沿线整体形象。

## 聚焦环卫工人安全 开展警示教育

巴音宝力格讯 为切实提高环卫工人群体的交通安全意识,压降涉非机动车交通事故的发生率,守护好“城市美容师”,近日,巴彦淖尔市公安局交管支队乌拉特后旗大队积极联系乌拉特后旗公共服务中心,组织全旗300多位环卫工人开展了电动车、三轮车交通违法行为专项警示教育活动。

活动中,民警针对这一特殊群体面临的交通安全风险,播放了警示教育片《安全头盔戴与不戴的区别》《违法载人篇》《货车盲区警示片——货

车右转》,让环卫工人充分认识到了三轮车、农用车、低速载货汽车违法载人的危害。民警还向环卫工人讲解了日常作业中如何安全装备、安全防护、安全作业,反复提醒环卫工人在清扫道路时,注意过往车辆,保持安全距离,合理摆放防护设施,做到安全施工。

此次宣讲活动提高了环卫工人的法治意识和安全意识,使他们真正做到脑中记法、心中想法、行为守法,确保他们始终牢记“生命安全第一”的工作准则。

(布和)