

攀枝花市交通运输局

〔2018〕—100

攀枝花市交通运输局

关于进一步加强政务窗口特色服务工作的通知

交通各行政许可单位、各县（区）交通运输局、各窗口：

为进一步深化行政审批制度改革，切实提高行政审批效率和服务质量，现将《攀枝花市交通运输局政务窗口特色服务工作机制》下发给你们，请在进行行政许可服务和公共服务时，积极拓展服务方式，为有特殊要求的办事群众积极想办法、谋服务，站在群众的立场上思考问题，切实改变固有服务方式，更好地开展交通行政审批项目，请认真贯彻执行。

附件： 攀枝花市交通运输局政务窗口特色服务工作机制

攀枝花市交通运输局

2018年5月28日

附件

攀枝花市交通运输局 政务窗口特色服务工作机制

一、开展延时服务：

各级交通政务窗口从即日起将试行延时服务。

（一）全市交通政务窗口在法定工作日中午（12 时—13 时 30 分）提供延时服务，全天服务时间为：9 时—17 时；

（二）为群众个人服务窗口在法定工作日下午（17 时—18 时）提供延时服务，为确有需要办理行政许可和公共服务的办事群众提供服务。

（三）因国家、省、市政策性等因素造成相关服务需求量激增时，各交通政务窗口应视情况提供法定工作日晚间和节假日延时服务。

二、建立健全节假日预约服务机制，开展节假日预约服务：

（一）全市交通政务窗口在法定节假日（9 时—12 时）提供预约服务，特殊情况可预约全天服务，全天服务时间为：9 时—17 时；

（二）为群众个人服务窗口在法定工作日下午（17 时—18 时）提供预约服务，为确有需要办理行政许可和公共服务的办事群众提供服务。

(三) 因国家、省、市政策性等因素造成相关服务需求量激增时，各交通政务窗口应视情况提供法定工作日夜间和节假日预约服务。

(四) 预约申请联系方式：

市交通政务窗口预约电话：0812—3333115（上班时间），15983553566（下班时间）。

(五) 现场预约地址：市交通政务窗口、各前台。

三、建立健全特殊群体代办服务机制，开展特殊群体代办服务：

(一) 根据《攀枝花市 70 岁以上老年人等特殊群体实行 IC 卡免费乘坐城区内公共汽车的通知》文件精神，我市公交寿星卡年审业务、残疾人爱心卡年审业务因服务对象特殊，为 70 周岁以上老人或者是身患各种残疾的残疾人，市交通政务窗口开展各项公交卡业务时，不需要非本人办理，只要带齐年审所需证件，可以委托任何其他人前来窗口代办，也无需出具委托书。

(二) 其他交通行政许可和公共服务项目，当事人出具手续齐全的委托书，也可以代办。

四、建立健全“绿色通道”服务机制，开展“绿色通道”服务：

(一) 市交通政务窗口下属公交窗口还要完成寿星卡、爱心卡和学生卡的年审工作，因与正常充值缴费的普通群众办理业务冲突，为此特别为办理免费公交卡和学生卡年审的群众们开通绿色通道，办理时限从 1 个工作日提升到即办件，随来随办。

(二) 市交通政务窗口下属公交窗口在为城市低保户家庭办

理免费乘车卡时，特别针对持有市总工会发送的城市特困职工家庭证件的群众开辟绿色通道，不再需要每月到窗口办理，改为每6个月办理一次，办理时限也从1个工作日提升到即办件，随来随办。

（三）市交通政务窗口根据自身业务情况认真总结分析并积极探索，打破原来“申请材料齐全且符合法定形式后再受理”的传统，将补证材料与受理审核两步骤同时进行，为企业、办事群众开辟一条容缺受理审批服务的“绿色通道”。

五、建立健全上门服务机制，开展主动上门服务：

（一）对不便到现场实际办事的老弱病残者，市交通政务窗口应主动提供上门服务。

（二）上门服务实行定期进企业驻点服务和预约服务相结合的方式，努力为办事企事业单位和群众提供最方便快捷的服务。

（三）上门服务应讲求工作实效，上门服务力争即件即办、现场办结。不能现场办结的，要告知办事群众相关服务事项要求，公示办结时间，再次主动上门或者通过邮寄、快递的方式完成许可决定文书、证件执照等的发放工作。

六、建立健全实地走访、电话回访收集办事群众意见工作机制，积极采取措施改进工作不足并取得实效：

（一）对已完成窗口业务的办事群众，建立电话回访机制，有效收集群众对窗口工作的意见和建议，并有针对性地予以改进。

（二）对经常到窗口办理同一业务的群众和企业，实行上门

回访制度，认真听取他们的意见和建议，积极采取措施改进工作中的不足

（三）定期收集交通“12328”服务热线电话、市长信箱以及网络舆情中关于窗口服务工作的电话投诉或者意见建议，认真总结经验，对投诉一定要认真查访，有效解决问题，积极改进不足，争取当事人的谅解，为以后的工作总结经验。

