

# 这个“办不成事”窗口 有人全力帮你“办成事”

## 记者跟访李沧交警车管分所“办不成事”反映窗口 合力解决车驾管“疑难杂症”



今年11月底，青岛的机动车保有量达到398.9万辆。

机动车数量的增加，代表着公安交管业务的增长。近年来，青岛交警全面贯彻“让数据多跑路，让群众少跑腿”的要求，不断落实公安交管“放管服”改革便民利民各项服务措施。

法规和政策是好的，现实情况却是复杂多变。要更好地服务群众，考验着大家的智慧和诚意。近日，记者走进李沧交警车管分所，在“办不成事”反映窗口，听民警讲述如何“办成事”。

### 老车主难出门，交警上门补办“大绿本”

12月18日，记者在李沧交警车管分所一号服务窗口看见，这里挂着一块“办不成事”反映窗口的牌子，副所长吴宝佳正在向群众解释政策。

“车驾管业务涉及种类多、所需材料各有不同。”车管分所民警告诉记者，部分群众对法规和政策不了解，经常来回补材料、多走冤枉路。这个“办不成事”反映窗口，就是要争取一次性解决群众和企业遇到的“疑难杂症”，让大家“办不成的事”“不好办的事”有地方找、有人管、有人帮。

在这个窗口，每天都有熟悉车驾管业务、最新法律法规的分所值班领导“坐诊”，专门向群众答疑解惑。“除了上门咨询的，我们的服务



市民在李沧交警车管分所办理业务。刘卓毅 摄

台，还会分流过来一些咨询电话，我们都要好好解答。”值班副所长吴宝佳说。

今年6月18日，吴宝佳在“办不成事”反映窗口值班时，接到了李先生的咨询电话。李先生称，父亲的名下有一辆轿车，想补办丢失的机动车登记证书。根据相关规定，车辆所有人必须到场办理，可李先生的父亲因病卧床，出不了门。李先生十分着急，只得打电话求助。

“‘机动车登记证书必须本人办理’的规定，是为了保护车辆所有人的财产权利，避免法律纠纷。”吴宝佳称，为了解决父子俩的困难，民警决定上门办理。车管分所民警和辅警当天赶到李先生家中，全程拍摄记录，确认了补办证书是老人本人意愿，让老人在相关文件上签字确认。当天，民警就补办了机动车登记证书。

### 设置“办不成事”反映窗口，每月两次“会诊”

规范是生命，服务是灵魂。要做到规范化，必须对每一笔业务都一丝不苟——很多民辅警曾在一线中队工作过，他们眼中的车驾管业务，其实是道路交通安全的源头监管。

今年9月，王女士向“办不成事”反映窗口求助：她名下有一辆轿车，最近发现机动车登记证书不见了。王女士去补办时发现，登记车辆信息时用的是一代身份证，如今早已更换二代身份证。两代身份证号不同，证书无法补办。

为了让王女士少跑腿，民警一边安慰她，一边在档案库查询，很快查到了王女士最初的登记信息，确认轿车当时就登记在她的名下。民警帮王女士办好补办业务后，王女士向民警表示了感

谢。

“办不成事”反映窗口虽小，解决的却是群众、企业眼中的大事。正因为如此，大家更加需要耐心、优质的车驾管服务——据统计，李沧交警车管分所每个月都要通过“会诊”，解决两起业务办理中遇到的“疑难杂症”。“问题能直接解决的，现场解决；需要统筹协调解决的，我们向相关部门转办，有了结论后及时反馈。”民警说。

### 坚守原则，当好交通安全源头治理“把关人”

今年1月，一名男子到“办不成事”反映窗口求助称，他想办理车辆年审，却在多地被拒。民警询问后发现，这名男子并非车主，车主已经办理了一个新的行驶证，男子手中的车辆行驶证已经作废。

民警告知这名男子，根据相关法规，车辆审核，必须出示合法有效的行驶证；由于车主本人已经办理了新的车辆行驶证，旧证已作废。男子如要办理车辆审核，必须出示新证。“他很不高兴，说我们这是在给他‘添堵’，到最后说我要投诉我们。”承办民警称，他们一边继续安抚对方，一边告知，良好服务的前提是依法办事——国家依照法律规定保护公民的私有财产权，公安机关无法确认车主名下的这辆车是否涉及财产纠纷，为避免相关法律风险，依法不予办理。

李沧车管分所民警告诉记者，近年来，公安交管部门在不断推进“放管服”，将权限下放到基层——车管分所，就是将各类便民利民各项服务措施具象化。“办不成事”反映窗口，就是要集中基层单位的力量，为群众解决急难愁盼的问题。”李沧交警车管分所民警称。 观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 首席记者 刘卓毅

## 归还手机 清除路障

### 热心青岛人持续给城市文明“增温”

本报12月20日讯“没想到，这么快就找回了手机。”在公交崂山六分公司领回丢失手机，李先生激动不已。虽是寒冬，连日来，热心青岛人却持续用善行义举，给城市文明增温。

16日下午2时30分，37路驾驶员王泽海驾车返回场站途中，一名乘客走到驾驶室旁，交给他一部手机，称在车厢内捡到，希望代为寻找失主。王泽海回到场站后，立即将手机交给工作人员。由于设有锁屏密码，工作人员无法打开手机查找电话，只能暂为保管。当天下午4时左右，失主李先生通过城运热线96650联系到工作人员，当得知手机被捡到后他喜出望外，连连表示感谢。没多久，李先生来到公交崂山六分公司，顺利领取了手机。原来，坐车途中李先生睡着了，手机从口袋里滑落出来也没有发现。

暖心事在十米车厢持续上演。19日8时左右，徐宁驾驶37路车途经海山学校附近时，发现路面行车道有物品，过往车辆纷纷避让。徐宁将车停靠在



刘女士将锦旗送到派出所致谢。

安全地带并向乘客解释情况后，下车将障碍物拖到了路边安全位置，确保道路畅通后才继续投入运营。（观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 记者 徐美中）

## 和自然共鸣

### 生态文明宣讲团进校园

本报12月20日讯 12月20日，一场以“和自然共鸣 与生态同行”为主题的学生宣讲活动在城阳区天康学校展开。活动由市生态环境局城阳分局与青岛农业大学化学与药学院联合举办，旨在通过一系列丰富多彩的互动环节，增强学生的环保意识，鼓励他们成为生态保护的小卫士，共同守护家园。

现场，城阳区生态文明宣讲团成员为学生们带来了一场生态文明主题宣讲，以生动语言、丰富图片和视频资料，向在场学生们展示了全球气候变化、生物多样性减少等生态问题，并结合日常生活分享了如何从我做起保护生态环境。



生态文明宣讲团走进小学校园。

在科学实验环节，宣讲员带领学生们进行了有趣的生态科学实验——“消失的家园”。通过操作演示，学生们不仅学习了温室效应的有关知识，更深刻理解了全球变暖、冰川融化产生的影响，让学生感受环保行动的重要性。（记者 徐美中）