

小小窗口架起警民连心桥

厦门市公安局机场分局交警大队全力打造人民满意窗口

晨报记者 张玲玲

厦门市公安局机场分局交警大队只有两个办事窗口,但人均业务办理量名列全市前茅,而且在网约车和出租车驾驶员群体中名气很大,有不少驾驶员舍近

求远,特意来到这里处理违章。

“没有推出去的问题,只有全力解决的方法。”机场交警秉持这一理念,竭尽全力为民解忧,这样的服务态度暖到不少百姓的心坎里。对此,近日记者进行了实地探访。

像对家人一样真诚服务

来机场公安分局交警大队窗口办事,每一名办事者都会收到一张小纸条,上面有“交管12123”App和“学法减分”操作流程、车主免计分二维码操作步骤等内容。这是机场交警积极深化“放管服”的一项便民举措,针对不同的违法情形,制作了形式直观、易看易懂、清晰指引的便民小纸条,以便群众更直观地了解办事程序。这也是全面落实“一趟不用跑”或“最多跑一趟”的体现,避免了人员聚集,确保违法处理窗口安全有序,让大队交通违法行为既有温度又有速度,提升了群众的获得感、幸福感和满意度。

此外,机场交警还悉心准备了雨伞、药品、创可贴等便民物品。去年10月,工作人员看见前来办事的市民张先生拄着拐杖行动不便,便全程搀扶张先生处理交通违法行为。之后,工作人员还打车将张先生送上车。张先生连声道谢,称赞机场交警窗口工作

人员就像照顾自己的家人一样,服务上有家的温度。

去年11月份,市民王先生前来机场交警大队求助,原来,他的身份证号码和电话号码已被注册使用,却忘记了密码,无法在“i厦门”实名制预约。王先生自去年6月份就拨打12345政务服务热线寻求帮助,却始终无法得到解决。眼看车辆年检日期马上到了,王先生非常焦急,情绪激动。因他不会操作手机,无法向后台客服描述清楚自己遇到的问题,于是便找到了机场交警窗口工作人员。虽然这不属于交警业务,但机场交警仍决定帮助王先生处理。工作人员凭借日常积累的经验,通过身份证号码和人脸识别帮助王先生找回密码,并帮助其联系“i厦门”后台客服,解决了实名注册问题。不到半小时,困扰王先生半年之久的问题就解决了。“不愧是人民的好警察!”王先生为机场交警窗口工作人员耐心细致的服务点赞。

严格落实“首问负责制”

在机场公安分局交警大队流传着这样一句话:“没有推出去的问题,只有全力解决的方法。”窗口民警秉承“让群众少跑路”的信念,针对疑难问题推行“提级办”“全力办”。市民廖女士就因此享受了一次“特殊待遇”。

今年5月,廖女士去办理车辆年检时发现,有三条违法记录没有处理。廖女士惊奇地发现,记录中,违法地点为外省某市,可是她的车从来没有出过省。违章车辆虽为同品牌同车型,但颜色不同,很明显,她的车被“套牌”了。廖女士联系了该地警方,但拨打多个咨询电话后依然无法解决问题。廖女士心急如焚,偶然听朋友说机场公安分局交警大队能够处理疑难问题,她就想来窗口试试。

民警许妹妹查询后,答应帮助廖女士联系看看。那一刻,廖女士感受到了被重视和温暖,她不由得感叹:“厦门警察真的在为民解忧。”经过民警多方联系

和对接,外地警方最终做了纠错处理,消除了廖女士的违章记录。廖女士得知后非常开心,她的车也终于可以顺利年检上路。

机场交警大队教导员李阳说,他们落实“首问负责制”,第一个被咨询的人就要负责处理到底。窗口虽小,代表的却是厦门警察的形象,无论问题最终能否顺利解决,都要试过、努力过,才能给百姓一个交代。



年轻民警向
张志刚(左一)咨询
工作方法。



机场分局交警大队办事窗口不大,但人均业务办理量名列全市前茅。

特写

“白+蓝” 是传承的颜色

在机场公安分局交警大队窗口,有两名民警和4名辅警,其中有一名穿着“白衬衫”的警察,他叫张志刚,是二级高级警长,曾任交警大队长。张志刚明年就要退休了,但他没有就此松懈下来,而是主动申请到一线工作,坚持把30多年的从警经验传授给更多年轻民警。

“白衬衫”和“藏青蓝”共同为群众办事,成为机场交警一道别样的风景。在民警许妹妹看来,张志刚没有一点领导架子,无论对待同事还是群众,他总是和颜悦色。张志刚还会为办事群众疏导情绪,分享生活阅历。

窗口服务团队积极主动、敢接活、会办事也是传承了张志刚的工作作风,这个6人小团队劲往一处使,共同攻坚克难,用专业和敬业换来百姓好口碑。



引导群众使用自助机
办理业务。



机场交警为群众贴心服务。
本版图片 记者唐光峰摄

人性化执法温暖群众心

机场交警只有两个办事窗口,但办事效率高、服务态度好,这在业界是出了名的。

据介绍,自从电子监控拍摄交通违法行为全国通办以来,机场交警承担了大量的违章处理业务,因服务周到、效率高,机场交警在出租车和网约车驾驶员群体中出了名,不少司机特意从岛外“舍近求远”前来处理违章。

去年,机场交警接待了一名特殊的驾驶员——该男子因为非法营运被暂扣驾驶证,竟还上路“跑黑车”,再次被查。根据相关规定,男子因无证驾驶将面临

行政拘留的处罚。

民警在办案过程中发现,这名男子身体残疾,家中还有两个年幼的孩子需要抚养,男子是家里唯一的劳动力。

当情与法冲突的时候,民警执法有法度也不忘温度。在执行行政拘留处罚后,机场交警鼓励、引导和帮助男子注册成为正规网约车司机,持证上岗。后来,该男子特意到交警大队感谢民警的帮助。

像这样的人性化执法的例子还有很多,机场交警通过点滴小事,架起警民桥,温暖群众心。