

# 郑州市机动车修配管理处文件

郑修管[2018]10号

## 郑州市机动车修配管理处 2017年法治政府建设工作报告

2017年，在郑州市法治政府领导小组和交通委的正确领导下，我处以十八大精神和习近平总书记系列讲话为指导，以法治建设依法行政为引领，以“中心城市建设”为核心，强化队伍制度建设，增强执法能力，处党总支和领导班子带领全处干部职工紧紧围绕年度工作目标和上级工作部署，明确责任，扎实工作，较好的完成了各项工作任务。现将2017年的工作总结如下：

### 一、工作成效及措施

#### (一) 强化组织建设 有序推进依法行政工作

我处认真贯彻落实国务院《全面推进依法行政实施纲



要》和市政府《2017年依法行政工作安排》精神，围绕我市中心工作，树立“依法行政，执政为民”观念，处领导班子高度重视依法行政工作，树立正确的执法理念，坚守法治精神，将依法行政工作列入重要议事日程，并落实到各科室的三级目标中。一是成立由处长为组长、班子成员为副组长、各科科长、法治室主任为成员的推进依法行政工作领导小组，全面领导、组织、协调、督察依法行政和服务型执法工作。二是设置法治工作室，对上有承接，对下有落实，对外有协调，对内有监督。三是按要求制订了处《2017年依法行政工作计划》和保障措施。四是凡是重大行政事项决策、行政处罚或具有一定影响的行政举措都进行深入调查研究，广泛征求意见，听取有关专家的建议，集体研究决定，使依法行政工作更加科学、合理。加强了领导和组织，明确工作任务和目标，确保了我处依法行政工作有序开展。

## （二）强化队伍建设 保障推进依法行政工作

依法行政工作高质量高效率的推进要靠一支高素质的队伍去具体实施。因此，我们在强化队伍建设上下足功夫。一是人员向一线执法岗位倾斜。二是梳理、明确科室职责，有分工有合作。三是配备了必须的执法装备。四是加强执法人员培训教育。制订执法人员培训教育计划，并按照规定组织执法人员学习有关“两学一做”、依法行政、服务型执法、



放管服等规定和文件精神。组织人员参加省市有关部门组织的政策、法规、标准以及执法业务、能力的培训。组织举办了法律法规、典型案例以及廉洁自律等 10 期培训班，重点学习了《行政许可法》、《行政处罚法》、《执法文书制作注意事项》、《行政执法经验交流》、《行政处罚自由裁量规定》和“党纪政纪处分条例”等，参加人员 360 人（次），组织了 5 次法律知识考试。全面系统的学习了执法程序，执法规范，文书制作、证据收集，卷宗制作等内容，使执法人员学习到了实用的工作方法和技巧。五是重点对《机动车修配管理处行政处罚自由裁量规定》展开培训。我处组织全处执法人员参加了《机动车修配管理处行政处罚自由裁量规定》的培训学习，对《机动车修配管理处行政处罚自由裁量规定》在实际运用中出现的问题进行逐项分析、研究，使参加培训的执法人员对《机动车修配管理处行政处罚自由裁量规定》有了较深的了解，自觉接受社会各界的监督检查，切实做到防患于未然。六是完善执法证件管理。执法人员按要求全员办理了执法证件，并及时年审或换证工作。通过队伍建设，不断提升执法人员的职业素质以及执法能力和水平，为依法行政工作的顺利推进打下了坚实的基础。

### （三）强化制度建设 规范推进依法行政工作

依法行政的持续平稳推进要靠科学的、规范的制度来保证。我们依据行业情况和郑州实际，逐步制定或完善了依法

行政的有关制度。主要包括：民主决策制、信息公开制、岗位责任制、联合办案制、绩效考核制、案卷评议制和错案追究制等，同时，在日常工作中，狠抓各项制度的落实。通过制度建设，进一步规范和约束依法行政的具体行为。一年来，没有出现被投诉、复议或行政诉讼情况发生。

#### （四）强化履职尽责 全面推进依法行政工作

1、政务信息公开情况 一是专人负责日常信息收集、整理、公开工作。二是在交通运输委办事服务大厅用展板、宣传册、图片、微信等形式全部对社会公开政策、法规、标准和办事流程、时限、要求以及投诉电话等。三是有关重大决策（电子档案）、政策调整（1号部令）、重要活动（技能竞赛）、专项整治（大气治理、双创）等2日内在交通运输委网站上予以公布。四是一年来办理依申请信息公开2件，主要是部队院校和地方政府汽车维修招标活动中有关申请企业的资质确认，我们按程序核查后1日内给予答复。得到人民群众和社会的普遍欢迎。

2、行政许可工作情况 一年来共受理申请268家，办理许可254件；受理换证企业313家，予以换证、补证311家。受理变更企业58家，予以变更55家。建档归档343份，建档率达100%。目前、市区内维修企业共2556家，其中一类217家、二类652家、三类1685家、摩托车2家。一是定岗定责，把好三关。把好办事大厅一口受理关，凡对外与



服务对象有联系的业务工作全部在交通运输委办事大厅实现一口受理，实行 A、B 岗配置，首问负责制。把好现场勘验关，两人以上，现场的关键设施设备要有图片或视频资料存查，实行谁勘验谁签字谁负责制度。把好审核发证关，审核人员（科长）要对受理材料、现场勘验资料等情况与法规、标准进行比对判断，拟订意见，报法治部门审核，实行联审联批相互监督签批制度，确保审批的准确性，防止弄虚作假，送人情等情况发生。二是按要求使用政府规定的四级联动审批系统，及时发送受理审批情况，接受上级和社会的监督。三是深化审批制度改革，简化手续，提高办事效率。将原来变更企业名称、法人代表、性质等由受理审批制改为备案即办制。一年来经三次梳理，减少没有法律规定的证明材料 8 项，保留 10 项，减少近 50%。将原来的企业名称、法人代表、性质申请审批事项调整为备案即办事项，企业持新营业执照即可立即办结。同时，要求进一步压缩许可时限，由原来的 7 天减为现在的平均 5.5 天。四是许可审批结束后，在 5 天内完成许可卷宗的整理、装订、归档工作。在全市执法和交通系统的案卷评议中名次靠前。

3、质量管理工作 一是汽车维修企业诚信体系建设工作。年初制定考核实施方案，按时间节点、要求，采取集中和上门的方式进行考核，完成考核 730 家，其中 AAA 级 38 家、AA 级 276 家、A 级 384 家、B 级 15 家、新办 17 家，并



将维修企业信誉考核情况纳入国家和我市的诚信体系，引导维修企业守法诚信经营。二是质量纠纷调解工作，一年来，受理电话、来人关于技术、质量、收费、索赔等方面的咨询 38 起，起起有答复。受理（或上级转办）纠纷案件 45 起，按照交通部《汽车维修质量纠纷调解办法》和《行政调解工作细则（暂行）》等有关规定程序进行受理、调查、鉴定、调解、处理，已办结 45 起，结案率 100%，很好的维护了承、托修双方的合法权益，受到广大车主好评。三是大气污染治理工作，定期不定期到企业进行检查，督促企业做好“四废”处理和尾气排放治理工作，没有被上级通报或新闻媒体曝光现象发生。四是根据交通运输部统一安排部署，开展汽车维修电子健康档案建设工作。目前，已经召开了动员会和业务培训会，选取基础好、规模大、管理好的 10 家一、二类维修企业进行安装、调试、运行试点，待试点工作完成后，进行总结、完善、提升，明年在全市施行。

4、市场管理工作 一是全年出动执法车辆 120 余台次，出动执法人员 380 多人次，对维修市场监督检查日常巡查和重点检查，共检查 860 家次，责令整改 83 家次，督促办证 177 家次，责令停业 3 家，维修市场秩序有较大改观。二是在全市“双迎攻坚”活动中，发挥主力军的作用，对重点区域、路段、业户实行包干负责制，加班加点，采取批评、劝戒、引导、督改等多种手段，督促路边店不占道、清洁卫生、



亮证合法经营。同时，积极与城管、街道、居委会等单位协作，实现信息共享，联合行动，突击解决了部分老大难钉子户问题，较好的完成了“双创”工作任务。三是受理投诉举报（或上级批转）案件 47 起，全部限时调查处理完毕，并及时回复当事人，报告上级有关部门。在整个市场监管工作中，坚持依法行政，文明执法，没有发生对抗、漫骂等不良或粗暴的执法现象，维护了政府的形象。

5、车辆技术管理工作 一是继续宣传落实《道路运输车辆技术管理规定》精神。组织召开了 5 次宣贯工作会议，与运输企业签订“2017 年安全目标责任书”。根据省市的统一部署，多次重点对全市 79 家（客运 55 家、危运 24 家）两客一危运输企业进行了逐个排查，帮助企业完善和落实车辆技术和安全生产责任制，指导企业纠正不足，做到早检查、早处理、早预防。对 6 家问题严重的企业下达责令整改，并及时进行复检，直至问题解决；二是督促检测站升级改造评价。根据交通运输部要求，对全市 10 个综合性能检测站升级改造进行了指导和督导，检测站承担客车类别划分、营运证办理、车辆年审等技术支撑，不达标验收就不能继续开展检测工作。个别检测站由于认识的偏差，资金上的缺口，对升级改造不积极、不主动，我们采取开会传达上级精神，下基层检测站调研，帮助他们解决思想问题和难点疑虑，现在基本上完成了全部升级改造任务，多数已经通过了省厅组织



的专家评估验收，车辆技术检测工作没有受到较大影响，确保了车辆技术管理工作的正常进行；三是数据采信备案。对综合性能检测站上传的检测结果、备案资料逐一核对，全年采信并办理运输车辆技术等级评定 55124 台次，客车类别复核 4537 台次，运输车辆年审 21500 台次，并按时将相关数据上传省运政网系统；四是违法惩处。坚持原则，依法对超过规定期限未进行技术评定可能存在安全隐患的车辆，根据事实和情节，按规定对 129 家车属单位或车主进行处罚，责令立即整改，并将有关情况上报给上级有关部门，通报车属企业。多年来车辆技术管理工作卓有成效，我市营运车辆没有发生重大特大群死群伤责任事故，受到省市的肯定。

#### **（五）强化服务型执法 扎实推进依法行政工作**

一是转变观念提高认识，通过组织学习有关精神和邀请专家讲解，我们认识到依法行政与文明服务执法并不矛盾，而且有相互促进的作用，在执法的原则上必须依法行政，在执法的方式上必须用服务型模式推进，事半功倍，群众欢迎。我处彻底转变观念，牢固树立全心全意为人民服务的宗旨意识，始终把群众的利益放在第一位，把群众是否满意作为衡量我们工作的根本标准。在依法行政、服务型执法、放管服等工作推行上主动作为。二是在放管服上下工夫，按照有关精神，对照相关法律法规，经过三次梳理，报上级同意，精简没有法律依据以及不必要的证明材料、资质证书、统计表

格等 8 项，一次受理效率成倍提高。三是在执法措施手段上进行较大的改进，屏弃过去“重许可轻管理、重处罚轻服务”的思维，改变过去对违规经营活动的只是拉东西、开罚单等单一的粗暴的执法管理方式，在市场的检查或专项治理活动中，对政策不清楚、开业时间较短（不超过 3 个月的）、违法行为较轻、社会危害不大的，基本就采用宣传、批评、教育、引导、劝戒、约谈等方式进行纠正，极大的化解了执法矛盾和冲突。比如，近期市民反映较多意见较大的钣金噪音、喷漆异味等问题，我们先是召开企业会议，宣传国家政策法规，集思广益想办法，提出整改要求，引导整改。对整改不力效果不明显的企业，采取约谈的方法，督促立即限期整改。对没有条件进行整改的，取消许可。同时，对严重违规经营、媒体曝光、社会影响较大的经营者，依法进行立案调查处理，做到服务型执法与依法行政相结合。四是提高服务水平，在办事服务大厅设置辅导台，放置申请许可样本，并配有专人一对一的指导辅导。对申办企业的电话、微信、来信、来人方式的咨询都耐心热情接待和解答，个别提出要求现场指导的都及时派人帮扶。五是及时出台行业倡扶和负面清单，明确支持或鼓励绿色维修、高科技维修，对污染严重、噪音扰民的一般不予许可。在日常检查工作中，发现无证经营的，凡符合有关条件的引导督促其限时办证，基本符合条件的帮助整改完善，协调督导办证，不符合条件的能整合的整合，



不能整合的停业。2016年9月底，我处成功举办了省交通厅、省运管局、市法治办、交通运输委有关领导和全市交通系统法制工作人员参加的服务型执法现场观摩演示会，受到各界好评。

#### **（六）强化执法监督 持续推进依法行政工作**

行政执法监督是执法部门不犯错误或少犯错误的重要保障。一是建立重大行政执法活动的监督机制。指导有关科室抓好重点领域的执法检查 and 专项治理工作，逐步建立重大执法情况的公开通报和案件回访机制。如、无证经营整治和大气污染治理工作。二是形成行政执法案卷的标准化评议审查模式。定期全面审查行政执法卷宗的行政处罚“立案、取证、调查、审批、送达等环节和依据、证据、裁量、决定”和行政许可“受理、勘验、审核、发证”等内容和文书，及时发现问题，督促有关科室进行整改。三是对规范性文件或重大决策进行法治审查，并报上级备案。高度重视规范性文件管理工作。凡是规范性文件出台前必须经审查，主要审查其合法性、实用性、可行性和影响性，凡没有法律、政策依据有可能影响企业自主经营或增加企业负担的一律禁止出台实施。认真审核我处发布的各类文件、法律文书、合同，备案文件报备及时规范，所附资料齐全，备案及时，做到了备案率、及时率达到100%，做到有文必备，有件必备。同时对2017年6月30日前的规范性文件进行了认真清理，清理

出往年保留的规范性文件及失效的规范性文件，严格把控规范性文件的时效性和有效性。按要求向市法制办报送行政许可 254 件、行政处罚 129 件，向上级交通运输委报送信息、文件、资料等 70 多件。四是采取明查暗访的形式，对执法情况进行现场监督。跟踪回访 127 家次，服务对象 70 家次，新许可业户 29 家，投诉举报当事人 28 人次，对反映问题较多的科室或人员进行约谈。五是定期进行总结讲评，对依法执法较好的科室和人员进行表扬，树为先进典型，对执法行为存在问题的科室或人员通报批评，对问题严重的人员进行脱岗培训，待培训合格后，重新上岗执法。通过执法监督，我处多年来，没有出现违法违纪情况。六是建立法律顾问审核制，长年聘请专业律师为单位法律顾问，参与重大决策、重要案件、行政合同签订、案卷评议等活动，及时听取其意见或建议。

### （七）强化推进机制 顺利推进依法行政工作

一是例会制。每周召开依法行政领导小组工作会，集中学习上级新精神，研究法治工作和执法过程中出现的问题和困难，分析问题根源，找出解决问题的形式和方法；二是责任制。将依法行政工作纳入全面工作目标考核范围，与各科室签订年度目标考核责任书，每周对上级安排的法治工作或重要执法活动进行计划和部署，明确责任科室和人员；三是督导制。督导落实，对执行落实情况跟踪、督导，限期



办结，并回访上报；四是奖惩制。每月进行一次执法情况讲评，用好奖惩机制。通过几项机制的实施，稳步持续推进依法行政工作开展。

#### （八）化解社会矛盾 和谐推进依法行政工作

主要是两个方面，一是通过质量、价格纠纷调解，化解维修企业和车主之间的社会矛盾，维护双方合法权益；对群众举报和反映的问题，做到事事有记录、件件有回音，逐一调查核实。2017年接到电话咨询1000余次，投诉200余次，对10余件信访复查复核案件提出法律意见与法律依据。全年共受理维修质量书面投诉92起，所有案件均在规定时限内完成调查、调解、回复结案率100%。通过快速、公平、公正的调处，维护了双方当事人的合法权益，积极化解承托修双方的矛盾，减少了社会热点事件的发生，树立行业管理部门的良好形象，受到广大群众的一致好评。二是通过服务型文明执法和放管服，进一步提高执法水平能力，全面提升管理质量和工作效率，规范执法行为，化解维修企业和政府之间的矛盾。一年来没有投诉、复议和行政诉讼以及新闻媒体曝光等情况发生，为行业和社会稳定提供了支持保障。

#### 二、存在的问题和不足

汽车维修行业的特点是政策性、专业性较强，网点分散，点多面广，管理难度较大。虽然，依法行政和管理工作取得

了一些成绩，没有出现大的问题，没有成为社会关注的热点和焦点，但是，我们还存在以下几个方面的问题或不足。

一是执法力量不足，素质不高。执法人员少，年龄普遍偏大，法律业务知识和综合素质还有待于进一步提高。

二是经费严重不足，办公经费缺口较大，执法车辆、装备、高新技术等无法得到保障。

三是管理的模式和手段比较落后，执法手段传统，基本还是靠巡查、抽查的方式方法，高科技智能化、信息化运用跟不上，如大数据、视频监控等，无法适应当前的依法行政和管理现代化的要求。

四是基础工作还不规范，很多工作做的多，做的也较好，但是，某些方面的台帐、文书、卷宗、图片、视频、记录等的收集、整理、装订、归档还不理想。如、许可、处罚卷宗基本规范，服务型执法文档缺项比较多。

### 三、明年的打算和想法

我们将认真学习十九大精神，坚决贯彻落实上级的政策、法规和依法行政的要求，进一步开阔视野，创新思维，探索和实践现代化的管理方法，继续加强和完善各项制度和机制的建设，按照“五个硬”的要求，努力打造一支信念坚定、执法为民、敢于担当、清正廉洁的管理队伍，在坚持依法行政的基础上，要在放管服、服务型执法和基础工作等方面下工夫，提高工作质量和效率，全面认真抓好各项工作的



落实，打造良好行业社会形象，确保汽车维修质量和安全出行，为我市“中心城市建设”和经济发展做出贡献。



2018年3月10日