

优化流程 拓展内涵 完善机制

市道路交通事故一体化处理服务中心揭牌



作为今年政法系统“我为群众办实事”项目,昨天,南通市道路交通事故“一体化”处理服务中心正式投入运行。市委常委、政法委书记王晓斌,副市长、市公安局局长高山共同为中心揭牌。

道路交通安全关系千家万户。近

年来,我市经济社会快速发展,机动车保有量快速增长,交通事故面广量大。为充分满足人民群众对道路交通事故处理方便、快捷、规范的需求,市委政法委与市公安局共同牵头,联合市政法相关单位、市有关部门以及崇川区认真谋划、统筹协调、深化实施,建成南通市道路交通事故“一体化”处理服务中心。

中心位于市区青年西路109号东方大厦内,实行多部门与保险、道路救助基金等单位统一进驻,建立公、检、法、司、商险“一站式”服务机制,交通事故处理线上与线下方式相结合,保险理赔、事故损害

赔偿调解、诉讼审判等全流程无缝衔接,实现警情处置高效化、人伤救援人性化、纠纷调解多元化、案件办理集成化。

王晓斌说,道路交通事故“一体化”处理服务中心的建设使用,是全市政法系统“我为群众办实事”的一个缩影。要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为引领,把人民群众的满意度作为工作“试金石”,不断优化服务流程、拓展服务内涵、完善服务机制,真正让道路交通事故“一体化”处理服务中心更好用、更实用、更管用,广大群众更愿用。要加强公安、检察、法院、司法行政、保险、调解等部门的协调

联动,构建“线上平台”与“线下窗口”协同服务模式,接入优质医疗资源,畅通绿色通道救援通道,为人民群众提供更加优质、高效、便捷的“一条龙、一站式”服务,着力打造交通事故一体化处理服务“南通模式”。要牢牢把握公平正义的法治价值追求,坚持以事实为依据、以法律为准绳,严格规范、公正文明处理好每一起事故,办理好每一起案件,做实做精执法司法工作,让人民群众在每一项法律制度、每一个执法决定、每一宗司法案件中都感受到公平正义,真正把惠民实事办好,把为民好事做实。 张亮

轻微事故云处理、救治垫付云审核、纠纷调解一站式、案件办理集成化——

线上+线下,跑出事故处理加速度



轻微事故快处理 事故责任云认定

日常处理交通事故时,市民现场等待时间长,往返奔波交警、保险、医疗、维修等部门,牵扯大量时间和精力,日益成为操心事、烦心事、揪心事。昨天揭牌的市道路交通事故“一体化”处理服务中心实现公、检、法、司、商险“一站式”服务,有效缩减交通事故处理时间和环节,开启市区“一体化”交通事故处理新机制。

对于轻微交通事故,依托中心的云处理服务功能,可线上认定责任、快速理赔。对于易出现赔偿纠纷的人伤事故,中心提供事故损害赔偿一站式调解服务,并设有速裁法庭,实现“处调赔判”全流程无缝衔接。

面广量大的道路交通事故中,追尾、碰擦等轻微事故占据绝大多数。如何让当事人在最短时间内将事故处理好,我市公安交警部门借助“互联网+”理念,创新推出南通市道路交通事故云处理服务平台,开发“道路交通事故云快处”微信小程序,提供线上视频定责、人伤救援等服务。

目前,云处理服务平台工作人员已入驻市道路交通事故“一体化”处理服务中心,包括3名民警、25名辅警以及保险公司派驻理赔专员,设置总指挥岗、警情调度岗、视频连线岗、民警审核岗、证据调取岗、在线理赔岗共6类功能岗位,负责接报市区所有道路交通事故警情,采取线上线下合力形式,对警情进行分类引导处置。

“对于存有争议的轻微交通事故,民警可在线认定责任。”市公安局交警支队侦查大队副大队长王志刚介绍,交警部门对轻微事故报警细分警情类别。对于事实清楚,但当事人对事故责任存在争议的轻微事故,交警部门将为当事人推送短信链接,引导当事人点击使用“道路交通事故云快处”微信小程序,与入驻“一体化”中心的民警进行远程视频,根据指引进行现场拍摄视频取证、安全规范撤离,民警线上认定事故责任。保险公司等依托云处理系统,在线实时提供定损服务,群众无须来回奔波,全流程网上办理,最快实现轻微事故1分钟撤离、10分钟定损、20分钟理赔。对于事实清楚、责任明确、双方无争议的轻微事

故,仍引导当事人至就近的道路交通事故保险理赔服务中心快处,“一体化”中心作为一处保险理赔事故快处点,提供线下受理轻微事故快处,与之前市区建成的17处快处点合力形成密集的事故快处服务网络。而对事实不清的轻微事故,则引导当事人到辖区交警大队调查处理。“线上、线下方式互为补充,群众处理轻微交通事故更加便捷。”

云处理服务平台自今年8月先期上线以来,已累计快处轻微事故11850起,占机动车间碰撞事故90%;引导至各理赔中心事故快处点7584起,占比64%;视频远程定责4266起,占比36%,在线理赔103.5万元,让群众体验到“云端效率”的同时,又节约了警力资源,缓解了交通拥堵。



人伤救援人性化 费用垫付云审核

发生人伤交通事故后,伤者救治费用谁来垫付,常常成为难题。为解决事故伤员抢救费用保障难、审核环节多、群众来回奔波等问题,市道路交通事故“一体化”处理服务中心在开设线下受理窗口的同时,搭建了3条人伤救援云通道,拓展线上服务渠道,补齐线下便民服务短板,当事人可在线上申请交

强险垫付、道路救助基金、交通事故人伤直赔等人伤救援费用,交警部门在线审核、云端认定,保险公司在线受理、云端审核,医疗机构先行救治、云端收费,真正实现数据多跑路、群众少跑腿,让交通事故受害人体体会到“云端温情”。

平台自今年8月先期运行以来,已接到在线申请交强险垫付215笔,

垫付金额387万元;救助基金垫付抢救费用135笔,垫付金额402万元;人伤直赔112笔,垫付金额290万元。

值得一提的是,除了事故云处理功能外,“一体化”中心还依托云处理服务平台对事故警情进行研判分析,对事故高发路段、肇事车辆类型、肇事违法行为进行预警提示,为道路安全隐患排查、事故减量控大对策研究提供数据支撑。



纠纷调解多元化 搭建速裁“快车道”

在人伤道路交通事故中,当事方对事故损害赔偿容易引发争议。为此,市道路交通事故“一体化”处理服务中心提供事故损害赔偿一站式调解服务,避免当事人多跑路,有效缩短交通事故处理周期,避免“小事故”带来“大拥堵”、“小纠纷”引发“大矛盾”。

当前,崇川区司法局、保险行业协会、道路救助基金、人保、平安、太平

洋、国寿财等单位安排了调解员或理赔专员进驻“一体化”中心,为群众提供保险理赔、事故损害赔偿调解服务。中心设有调解室,多部门协同联动,保障群众合法权益,努力让群众在温馨、宽松的环境中消除矛盾、化解纠纷,做到“案结事了”。对于部分无法调解结案的案件,需要进入诉讼程序的,可以直接在法院服务窗口申请司法鉴定和受案立案。

中心三楼设有民事、刑事法庭,崇川区人民法院、崇川区人民检察院实体入驻,开展交通事故损害赔偿民事诉讼以及交通肇事、危险驾驶类刑事案件集中审查起诉、审判,实现一站式、全流程速裁模式,大幅节约司法、行政资源,减少群众来回奔波,最大限度方便群众办事,努力打造群众更加满意、道路更畅通、安全更有保障的交通事故处理“南通模式”。 张亮



线下事故快处窗口。



线上定损理赔服务。倪雯烨