

格尔木市 12345 政务服务便民热线

格尔木市人民政府办公室

2024 年第 7 期

优秀案例选编

驾校学员教练矛盾纠纷，市交通运输局协调解决

工单编号：HX24090360310028

办理单位：市交通运输局

群众诉求：群众来电投诉寰宇驾校任校长及潘亚军教练，
一、该教练引导群众增加 80 元/小时的课时；二、因群众未增加课时，教练态度恶劣；三、群众 8 月 30 日参加科目三考试前教练有意告知群众错误的考试流程，导致群众科目三考试未通过，群众后期在教练车上看到正确的纸质版考试流程；四、群众将上述问题多次致电驾校任校长反映，一直未得到正面回复，并且使用签到表作为证据帮助教练推脱责任，针对以上问题请相关职能部门尽快核实处理并答复群众。

办结情况：热线接到群众诉求后及时将工单派至市交通运输局，承办单位在接到热线工单后立即调查核实，一、关于驾校领导和教练引导学员加班的问题，根据交通运输部规定，在学员完成 24 个学时后再参加培训按照每学时 80 元收费，驾校

未要求所有学员强制加班，而是根据学员自身情况申请加学，不存在强制规定。二、关于教练态度问题，由于教练注重考试通过率，在学员学习情况不好时，将进行强化训练，如有学员未申请加班时，教练可能会希望加班强化一下，特别是考试没有通过时，教练存在教育学员的情况，但不存在辱骂现象。针对此问题，市交通运输部门已要求驾校组织全体教练开会学习，提高服务意识，文明用语，进一步杜绝责辱骂学员的情况发生。三、关于科三考试流程教练没有讲解的问题。经核查该学员来驾校练车时间只有三次（8月15日报到，当天上午开始练车；8月19日上午签到；8月29日上午签到），因时间过短，未完全学习了解考试流程，后期驾校会监督教练针对特殊情况单独对学员进行讲解。四、关于群众反映给学校校长后没有及时解决的问题，经核实，学员与驾校校长有三次电话通话，当时约定9月4日下午15点见面处理，因其他工作原因，直到当天下班时才与学员联系，不存在故意推脱，并且经过双方协商，已达成一致，为学员重新更换教练，学员现已继续练车。

举一反三，长治长效：市交通运输局积极作为，及时督促驾校加强教练员的学习，不断提高服务意识，做好教学工作，加强驾校管理制度，提高驾校服务质量。

抄送：市长、副市长、秘书长。

市政府副秘书长、办公室副主任。

各行政委员会，市政府各局、委、办，昆仑经济技术开发区管委会。

格尔木市 12345 政务服务便民热线

2024 年 9 月 12 日印发
