

# 首府打造群众满意“车驾管”窗口新名片

本报讯(记者 苗欣 通讯员 王永明 刘森)近年来,呼和浩特市公安局交通管理支队以深化公安“放管服”改革为抓手,聚焦群众“急难愁盼”问题,创新推出一系列便民利民举措。从“流动车管所”进社区到“24小时自助车管所”提供全天候服务,从“午间不打烊”到适老化“三力测试”改革,以智慧化、人性化服务打通便民“最后一公里”,让群众真切感受到政务服务提质增效带来的“首府温度”。

**流动服务车进社区:群众办事从“跑多次”变为“零跑腿”**

“在家门口就能换驾照,体检、照相都能一站式完成。”市民刘先生对“流动车管所”赞不绝口。这台集体检、照相、制证功能于一体的便民服务车,配备了全套智能化设备,可办理换证、补牌、解抵押等高频业务,同时开

展交通安全宣传,成为群众身边的“移动车管大厅”。针对上班族、老年群体等特殊需求,便民服务车还提供预约上门服务,通过大数据分析人流车流,精准规划服务站点,实现“群众需求在哪里,服务就延伸到哪里”。

**24小时自助车管所:政务服务如同“逛超市”般便捷**

走进呼和浩特市政务服务大厅北区的“24小时自助车管所”,自助体检机、制证机、业务终端依次排列,地面动线指引与墙面流程图一目了然。市民李女士仅用10分钟便完成体检、缴费、换证全流程:“以前得先去医院体检、照相馆拍照,再请假排队办证,现在下班顺路就能办好了。”该服务区创新采用“白天引导员+夜间云客服”模式,结合“交管12123”线上平台,推动90%以上的车驾管业务

实现“指尖办”“自助办”,让“数据多跑路”换来“群众少跑腿”。

**午间不断档服务:90分钟延时背后的“换位思维”**

“没想到中午休息时间也能办业务,真是解了燃眉之急!”市民李先生利用午休时间顺利办结业务,这得益于呼和浩特市公安局交通管理支队推出的“9:00—16:00不间断服务”试点。针对群众反映的“上班没空办、休息无处办”的情况,政务服务窗口主动取消午休,通过弹性排班确保服务“不断档”。这一变化背后体现的是政务服务理念的“大优化”。自2月17日以来,全市车驾管窗口午间累计办理业务5000余件,群众满意率稳步提升。

**适老化“三力测试”:科学护航银发族安全出行**

“在自助设备上练几次,测试一

次就通过了。”70岁的赵师傅在车管所“三力测试”自助区顺利完成记忆力、判断力、反应力测试,当场换领了新驾照。

针对老龄化社会趋势,呼和浩特市公安局交通管理支队率先升级驾驶人考试监管系统,增设理论考试体验区及适老化引导服务,简化老年群体换证流程,同时通过科学评估保障道路安全,让“老有所驾”更安心。

改革永不止步,服务永无止境。呼和浩特市公安局交通管理支队车辆管理所负责人表示,下一步将持续聚焦群众需求,推动“智慧交管”建设与政务服务深度融合,以更高效、更温暖、更精准的举措,擦亮“人民公安为人民”的窗口名片,为首府高质量发展注入新动能。

本报《记者调查》栏目刊发《电子烟暗流:从校园周边门店到微店的未成年人“果味”围猎战》续

## 呼和浩特市烟草专卖局持续打击电子烟违法经营行为

4月2日,本报1版《记者调查》栏目刊发了《电子烟暗流:从校园周边门店到微店的未成年人“果味”围猎战》,揭露了电子烟市场对未成年人的危害,引发社会广泛关注。报道一经刊发,群众急切期盼相关问题能得到解决,监管行动也成为关注点。如今,报道的后续动态有了新进展。

本报将秉持媒体的责任与担当,持续聚焦首府电子烟市场的整治动态,为营造健康、安全的社会环境贡献力量。

规宣传200余次,深入校园举办专题活动7场次。劝阻36户市场主体停止售卖烟卡、烟盒等诱导性商品,发放《保护未成年免受电子烟侵害宣传手册》两万余份,推动商户签订《不向未成年人售烟承诺书》,切实提升社会守法意识。

2024年以来,针对电子烟市场新动向,根据内蒙古自治区烟草专卖局统一部署要求,呼和浩特市烟草专卖局连续开展多项专项整治:4月至6月规范电子烟市场秩序专项检查;5月清理“抓烟机、无人售卖机”等新型涉烟违法行为;6月重点整治网络售卖“雾化、酒吧精灵”等疑似电子烟产品。今年3月以来,针对市场上出现的违法现象,再次对辖区49户获证主体集中摸排,严查暗格存储调味电子烟及出口回流产品的行为,确保检查无死角。为强化网络监管,该局通过违法线索小程序监测公域引流、私域交易行为,在火车站、商场、地铁站张贴宣传海报400份,并与呼和浩特市融媒体中心合作,扩大12313举报热线知晓度,鼓励群众参与监督。同时,针对物流寄递环节,运用大数据分析面单信息,重点整治分拨中心、货运站点,严厉打击专车运输、包运团伙等违法活动,查扣非法产品1.2万支。

未来,呼和浩特市烟草专卖局将持续加强电子烟市场监管力度,严厉打击销售调味电子烟、网络售卖电子烟、向未成年人售烟等违法行为,进一步规范电子烟市场秩序,切实保障未成年人身心健康。

## 和林格尔县综治中心:实现一门办理 构筑基层治理新“枫”景

本报讯(记者 苗欣)走进和林格尔县社会治安综合治理中心(以下简称和林格尔县综治中心),映入眼帘的是宽敞明亮的接待大厅。群众在这里有序办理各项业务,工作人员耐心细致地接待着来访群众,答疑解惑、提供专业指导。一名办理业务的群众告诉记者,以前遇到矛盾纠纷,不知道找哪个部门,有时要跑好几个地方,现在只要来到和林格尔县综治中心,不用多跑路,问题就能得到解决。

社会治安综合治理工作与群众生活息息相关。近年来,和林格尔县积极学习践行新时代“枫桥经验”,标准化打造县级综治中心,统筹各级综治力量,创新矛盾纠纷多元化解机制。以“高效化解一件案”为目标,实现群众只跑一地,只进一门,提升矛盾化解质效,夯实基层治理基础。

网格服务精耕细作。和林格尔县

始终坚持党建引领基层治理,建立健全网格党小组—网格员—联户长(楼栋长、单元长)基层微治理“铁三角”体系,形成上下信息畅通,迅速响应联动的机制。截至目前,全县160个村居组建网格党支部157个、网格党小组149个,选配联户长2316个。网格员结合日常走访入户工作,开展矛盾纠纷摸排、居民信息核实、宣传党的惠民政策等工作。针对重点人群,帮扶到位,如帮助老年人进行低保、社保认证,帮助独居老人买菜购药,帮助居民协调矛盾纠纷,用实际行动温暖人心。同时围绕传统节日开展各类活动,通过活动密切群众关系,为基层治理奠定基础。

**筑牢综治“桥头堡”。**和林格尔县综治中心作为矛盾调处的“主阵地”,建成“7窗7室3庭1中心”的架构,整合法院、检察院、公安局、司法局、信访局、法

学会、人社局、农牧局、妇联9个部门骨干力量集中办公。来访群众在综合窗口受理业务后,通过一站式化解平台分流转到相应的调解室。调解室组织矛盾纠纷涉及的部门单位到综治中心共同解决群众诉求,彻底改变了过去群众多头递送材料、跑多部门的问题。此外,打通信访和综治中心的信息壁垒,实现信访案件进综治中心,综治中心统筹部门力量进行化解,形成综治中心、信访局一体推动案件化解,实现高效办成一件事的目标。同时,和林格尔县综治中心建立了矛盾纠纷一站式办理平台,形成受理—流转—办理—结果上传全流程数字化模式,实现了一案一卷一档。

**打出专项行动“组合拳”。**和林格尔县依托综治中心开展各类专项行动,成立专班,专项调度,建立台账,有序推进,确保工作落地落细。自“化解矛盾

风险 维护社会稳定”专项行动开展以来,仔细摸排建档管控重点人群;落实村居干部、民辅警、网格员、监护人“四包一”管控措施,走访核实800余人,面谈600余人次,电话访谈400余人次,心理疏导90人次,慰问帮扶500余人;和林格尔县委政法委牵头成立了涉府案件调度专班深入开展工作;充分运用“呼和浩特司法通”,让群众在手机上就能进行法律咨询,降低了群众维权成本。

据了解,下一步,和林格尔县综治中心将借助矛盾纠纷一站式办理平台的有力支撑,形成纵到乡镇、村(社区),横到各职能单位的多元调处化解体系,提供“一站式”综合受理、“面对面”诉访接待、“一揽子”多元调处服务,为群众来访事项提供便捷高效的解纷服务,成为公众诉求的“服务站”和矛盾化解的“终点站”。

## 呼和浩特全力提升消费者权益保护工作质效

本报讯(记者 祁晓燕)记者从日前召开的呼和浩特市消费者权益保护工作会议上了解到,今年,全市消费者权益保护工作要重点抓好七个方面的工作。

加强全市“12315”队伍建设,提升服务效能。结合实际工作需求,科学合理安排“12315”专职人员,定期组织培训并完善绩效考核机制。畅通投诉举报渠道,强化消费纠纷的受理、调处。结合本地区实际情况,识别并解决突出问题,改进薄弱环节,确保“12315”平台的高效运作。深入开展消费维权普法宣传,推动“月月3·15”活动常态化。密切关注消费者日常生活中的热点、难点、盲点问题,通过法律法规宣传、现场受理投诉咨询、消费警示发布等多种方式,组织一系列消费维权宣传教育活动。完善12315“五进”制度体系,推进社会共治。进一步加强12315“五进”规范化建设,持续提高消费维权服务站点的覆盖率。推进“线下七天无理由退货”政策实施,共同构建满意消费环境。积极响应国家市场监督管理总局发布的推荐性国家标准《售后服务 无理由退货服务规范》(GB/T 44904—2024),并遵循《内蒙古自治区线下无理由退货承诺指引(试行)》要求,在呼和浩特市范围内持续开展线下无理由退货承诺活动。稳步推动全市消费者协会理事会的换届选举进程。根据内蒙古自治区市场监督管理局和内蒙古自治区消费者协会要求,完善消费者协会组织架构。强化个私协会的主体责任,推动个体私营经济的高质量发展。



### 内蒙古自治区优秀书法作品开展展

4月3日,翰墨中华·康续文脉——内蒙古自治区优秀书法作品展在内蒙古美术馆开展。本次入展作品186件,部分精品还将赴全国部分省市巡展,旨在展示推广内蒙古书法新气象,助力打造“北疆文化”品牌。

■本报记者 王劲凯 王中宙 摄

## 失散23载 男子终与家人团圆 民政+公安 这场跨省协作让爱回家

■本报记者 云艳芳 实习记者 吴香凝 通讯员 刘白羽 杨杰

4月2日,一场意义非凡的团聚仪式在武川县上秃亥乡西营子村举行。梦中的团圆终成现实,高金及其家人与失散23年的弟弟高振紧紧拥抱,喜极而泣。

时间回到2002年夏天,因家中最小的弟弟外出打工走失,原本其乐融融、幸福美满的一家人陷入无尽的痛苦。漫漫寻亲路上,为寻找弟弟,高金一家不仅在人流量大的地方张贴寻人启事,在网上发布寻人信息,还寻遍内蒙古各地,却始终没有弟弟的消息。

今年3月26日,高金从武川县民政局得知浙江省公安部门通过DNA对比,匹配到天津市救助管理站的一

名流浪人员正是他的弟弟高振。4月2日,天津市救助管理站工作人员便将高振送回了家,这一刻的团聚,背后是23年寻亲的辛酸与漫长等待。

“高振大概是今年1月份被公安救助到咱们管理站的,当时他基本说不清自己的情况,我们给他做了很多人像比对、DNA比对,都没有结果。他说自己是河北廊坊人,我们联系河北进行实地寻亲,带他去了河北省的3个村和1个市,结果都不是。这两个月我们想尽办法,找了方言寻亲方面的专家,可能因为他流浪的时间太长,听不出是哪儿的口音。我们还找了人像比对方的专家,也比对不出他的信息,又找了

公安部的专家查找他提供的户籍线索,还是没有查到。最后是与浙江省公安部门合作,通过‘DNA Y系家族’比对寻亲,判断他是大哥高云的亲属。我们就与呼和浩特市救助站取得联系,经过核实,失散人员确实是高云的弟弟,也就是高金的三弟。”天津市救助管理站的工作人员王越告诉记者。

“弟弟今天终于回家了。2002年,他走失的时候还挺健康的,不知道他这23年来是怎么生活下来的。这些年,我们贴过寻人启事,在网上发布寻人信息,但一直杳无音讯,我时刻都惦记着寻人的事。3月26日接到武川县民政局的电话,说我三

弟找到了,当时我泪如雨下。感谢党和政府,让我90多岁的老母亲在有生之年等到她的三儿子回家。若不是通过科学手段寻人,简直就是大海捞针。感谢大家的帮助,感谢天津市救助管理站的同志不远千里把他送回家。”想到弟弟这些年遭受的苦难和全家寻人的艰辛,高金不禁潸然泪下。

为了表示由衷的感谢,高金一家将锦旗送到天津市救助管理站、浙江省公安部门、武川县民政局帮助寻亲的工作人员手中。这场跨越23载的寻亲之路,在浙、津、蒙三地民警和工作人员的助力下,终于画上圆满的句号。



4月3日,玉泉区第七幼儿园开展了清明节主题系列活动,孩子们通过制作艾草香囊、踏青等活动感受春天,体验清明习俗。 ■本报记者 杨永刚 摄



### 解锁踏青节仪式感

4月4日至6日,呼和浩特市老牛儿童探索馆开展了清明节主题系列活动,通过带领小朋友踏青团、当小秧农、品春茶等活动解锁踏青节仪式感。 ■本报记者 杨永刚 摄