

当标准答案遇上特殊情况 银川车管所这样“作答”

本报记者 李毓琛/文 马哲 段涛/图



银川车管所工作人员手把手教老年人操作自助服务终端。



德胜车管所业务大厅，“绿色通道”开启便民服务“快车道”。



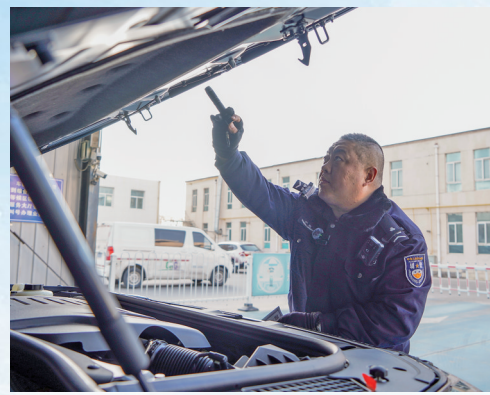
1月15日，银川车管所工作人员进行新车检验登记。

马经理。“我收齐了验车单，再拿回来统一办理后续的上牌业务，这种方法特别符合我们的需求，也保障了快递车辆尽快上牌。”马经理告诉记者。

“你好，请问驾驶证期满换证怎么办？”在咨询窗口前，一位群众上前咨询，工作人员立即引导其至自助机前办理。副所长李晓枫介绍，目前银川车管所自助终端设备覆盖各大业务大厅，驾驶证换证全流程自助办理，体检、受理、制证一步到位。

“请把三脚架、反光衣放在车辆右后方……”在查验通道上，民警正在查验一辆新车，车辆外观、内部，拓印核对、拍照留存、填写查验表……

据查验岗主任李保忠介绍，德胜业务大厅日均查验车辆约300至400辆，节假日过后及每周一查验的车辆还会增多。“我们每一名工作人员都是‘熟练工’，现在查验一辆新车需要5分钟，查验一辆旧车需要8至10分钟。”说话间，一辆新车查验工作已经结束。



对新车进行检验登记。



细致回应群众咨询。

1月20日，银川市公安局车辆管理所德胜业务大厅内，大厅主任赵国瑞看到一名群众在旁人的搀扶下走进大厅，立即上前询问对方需要办理什么业务。

“我是来补领机动车登记证书的。”面对询问，男子略显意外。

“跟我来，可以为你开通‘绿色通道’办理。”得知该群众患重病后身体尚未痊愈，赵国瑞将二人引导至自己负责的一号岗，很快为群众补领了机动车登记证书。

近年来，银川车管所所在深化便民改革举措，优化营商环境的道路上持续发力，对高频业务实现“窗口简办”，无需取号、即办即走，平均办理时长压缩至3至10分钟；依托“交管12123”App，41项业务实现“指尖办理”，全年网上办件量突破135.96万笔，占业务总量的44.2%以上；为老、弱、病、残、孕、军警等特殊群体开辟“绿色通道”，用效能、创新将车驾管服务从“窗口”送进

群众“心坎”。

“今天我来办理15辆新车的入户手续，提前预约好了，可以在窗口集中一次办理。”王女士告诉记者，她是一家4S店的工作人员，这种方式极大地缩短了办理时间。

“为企业提供专岗专办服务，既节省了企业的时间，也避免群众长时间等待。”赵国瑞说。

“平时我们的快递员要负责所在区域的派件工作，工作时间不固定，无法集中到车管所来办理上牌业务，车管所为我们‘特事特办’解决了难题。”当天，顺丰快递公司石油城网点负责人马经理到车管所办理电动三轮车上牌业务。由于快递员很难凑到一起查验车辆，经过协调，由他先在车管所打好验车单，带回网点分发给快递员，他们根据自己的时间安排，抽空到车管所验车，将验车单交回给



银川市车管所德胜业务大厅内，群众有序办理机动车、驾驶证、违法处理等业务。



宁夏法治报微信公众号

平罗县综治中心“一站挂号全科门诊”

本报记者 李娜/文 马哲 段涛/图



平罗县综治中心法律援助窗口，工作人员正解答群众咨询。



平罗县城关镇明月社区治保委开展日常巡逻。



治保委成员对在公共区域堆放废品的居民进行劝导。

式不仅能够第一时间清楚诉求详情，更能高效运转“把脉开方”。

一站集成的平罗县综治中心突出“枢纽协调”作用，全流程完善群众诉求的登记受理、先行调解、分类转办、督办落实等工作。坚持“日统周调月研”，实行县委监委、县委政法委、县政法各单位、信访局、人社局、住建局等9个部门派员常驻，县工会、自然资源局、农业农村局、生态环境局等部门轮驻，形成矛盾纠纷联调、突出问题联治、社会治安联防、服务管理联动的工作格局。

1月9日，年近90岁的王大爷拄着拐杖来到平罗县综治中心求助，说自己的田被人强行耕种了。

据了解，王大爷有20余亩耕地，因儿女都不在身边，他将耕地承包给侄子王某红耕种。后村上召开村民代表会议，商议将农户土地集中流转给承包商耕种，王大爷便将自己的土地流转给了承包商，但未与其侄子王某红协商。王某红继续耕种土地，造成承包商无法耕种。王大爷要求其返还土地，王某红不同意，双方发生激烈争吵。

了解了事情的来龙去脉后，县综治中心立即安排调解员进行调解。调解员在认真阅读当事人合同、听取双方当事人陈述后制定了具体可行的调解方案，并从法理情的角度向双方当事人释法析理。最

终，经过耐心调解，各方当事人达成调解协议。

在推进基层治保委建设中，将治保委建设与基层调解组织有机融合，群防群治实效持续提升。城关镇明月社区将“老舅妈”调解队力量充实到治保小组中，实现矛盾纠纷排查化解提质增效。

村居治理的“需求清单”里，群众信赖的是知根知底的“自己人”。2025年10月，治保小组巡逻时发现，居民许某某在明月新村小区北侧空地上违规搭建羊圈，饲养的30余只羊以及堆放的草料已经对周边环境造成污染。“老舅妈”调解队立即开展现场核查，分析成因、听取诉求，并提出解决方案，最终成功将矛盾化解在萌芽状态。

2025年，平罗县县乡两级综治中心与各部门高效协作，对简单问题“分科诊断”、对症下药，对复杂问题“全科治疗”、刮骨疗毒，对疑难重点问题“全科会诊”、集中攻坚，让群众“只进一扇门”就能办成事。累计接待群众4.9万余人次，受理各类矛盾纠纷和信访事项1400余件，法律援助案件661件，公证服务1441件，办理户籍业务1.8万余件，出入境业务4000余件，交通业务7.69万余件。县乡共排查矛盾纠纷11444件，化解11408件，化解率99.69%。

“我们综治中心最大的特点就是平罗县委政法委在综治中心现场办公，可以一线指挥。”1月20日，石嘴山市平罗县综治中心负责人孙晓冬说。2025年以来，平罗县综治中心探索实施“一站挂号 全科门诊”多元治理工作法，“来这儿就对了”“一

定给你们个说法”成为百姓信赖的口碑。“没错，我带领政法委干部入驻办事大厅，对群众的难题进行精准施治，确保群众的每一项诉求都有人办、依法办。”平罗县委政法委副书记吴学荣说。每天一上班，便有群众推门而入，现场办公的方



平罗县综治中心共享法庭，调解员为群众调解矛盾纠纷。



“老舅妈”调解团调解居民家长里短事。

