

法治头条·探访“枫桥式工作法”

旅游热门地广西北海涠洲岛——

联动治旅景色新

本报记者 祝佳祺

广西北海市涠洲岛是滨海旅游热门地，尤其一到节假日，人山人海，热闹非凡，低空观光、多媒体秀、水上飞机等旅游娱乐项目受到游客喜爱，但时不也会发生涉旅纠纷。当地直面问题、连出实招，高效防范化解矛盾纠纷，让游客心里有底、投诉有呼必应、隐患及时消除。

一杆公平秤
游客心里有底

上午9点以后，涠洲岛南海湾海鲜市场逐渐热闹。45岁的商户张勉勤穿着防水围裙，正逐个往海鲜盘里放置价签。有游客买了两斤皮皮虾，张勉勤熟练地在塑料袋底部戳了个小洞，让海鲜带的海水从底部流出。

在海鲜市场门口有一个告示栏，张贴着“正向抹零”告示、常见海鲜图鉴、当天海鲜产品建议销售价格表等图表信息。其中有一个“红黑榜”，仔细一看，一名摊主因为部分海鲜没有明码标价被处罚款100元、扣1分，并将挂“黑榜”半年。商户们列入“红榜”的原因也被标注得十分详细：提醒客人到公平秤复称、摊位卫生整洁、服务态度好、主动掀破袋子放水。张勉勤就是“红榜”上的一员。

海鲜市场管理员郑二弟主要负责值守公平秤、巡视市场环境和处理消费者投诉。他说：“自从有了‘红黑榜’，消费者到公平秤复称的少了，短斤少两的投诉几乎没有了，大家对我们的市场更有信心了。”

靠海吃海，上岛游客愿意在海鲜市场购买新鲜的海产品，然而过去一些消费“套路”，曾让许多游客望而却步。为此，北海市市场监督管理局将农贸市场、外摆摊点列入重点区域，实行分片包管、分类管理，对海鲜餐饮乱象开展全面检查，特别是开展计量器具专项整治，探索采取“标准砝码+食物比对”的办法，对消费者点单称重的海鲜产品，使用标准砝码重新过秤，一旦发现问题，当场立案处罚。

置。自2023年2月开展专项整治以来，北海市检查经营户9298家、检定秤具9551台、立案98起。

“海鲜餐饮消费投诉一般是在消费后发起的。以往，执法人员前往处理时，相关证据已经缺失。”涠洲岛旅游区市场监督管理局副局长包敏先介绍，如今，监管关口前移，南海湾海鲜市场门口就有公平秤，市场过道也安装有摄像头，实时监控商家经营行为。涠洲岛旅游区市场监督管理局还启动了“5G+明厨亮灶”工程，消费者可通过扫描二维码查看岛上30余家餐饮门店的企业信息和后厨视频。

2023年3月，北海市召开全市海鲜餐饮行业自律经营誓师大会，300家餐饮企业现场签订承诺书。在全市主城区212家海鲜餐饮店安装视频音频监控设备，实现点餐、制作、上桌全流程监管。据统计，自2023年9月至今，北海市餐饮行业投诉量同比减少超过50%。

三级联动
投诉有呼必应

“我要投诉某民宿虚假宣传，房间根本不到100平方米，必须赔偿我们2500元！”2023年10月4日，涠洲岛旅游区矛盾纠纷多元化解服务中心的专职调解员苏有凤接到了游客李某的投诉电话。苏有凤一边耐心接听，一边将投诉情况录入系统。她还拨通了民宿负责人电话，进一步了解情况。

“那就打官司吧！”电话那头，民宿负责人叫冤，“游客提出异议当天，我们就已经通过第三方平台退房了。但游客坚持认为平台退费是平台的补偿，还需要我们再额外赔付，这个我不能接受。”

电话调解未果，2023年10月24日，游客再次投诉。

了解到这一情况，涠洲岛旅游区综合管理局工作人员罗妍立即向涠洲岛旅游区

旅游与经济发展局、市场监管局派单。“按照我们‘格一站一庭’三级联动机制，简单纠纷由村（社区）治保部门、网格员等力量进行调解，复杂纠纷由行业部门调解，疑难纠纷由涠洲岛人民法院进行庭前、诉中调解。”罗妍说。

2023年10月25日，苏有凤同涠洲岛旅游区旅游与经济发展局、市场监管局工作人员一起来到涉事民宿。测量显示，房间从内部到阳台面积总计约100平方米，但对于房间的独立阳台是否算入房间面积数，目前行业内并无统一标准。后来经多方调解，该投诉以商家追加小额补偿解决。

“联动不同部门处理纠纷的做法一直都有，但有了系统派单后，一切流程可追溯、更快捷，也更具约束力，游客能在网上实时查看有关部门的处理状况。”涠洲岛旅游区综合管理局局长吴彤说。

2019年以来，涠洲岛旅游区开通“12345服务热线+投诉二维码+值班应急+云端解纷”渠道，在大排档、酒店前台等显眼处张贴告知牌，公示执法人员、投诉电话等信息，实现投诉扫码直达快办。依托多元解纷智慧系统，构建“纠纷采集录入、流转办理、研判预警、回访反馈”云端闭环。

如今，一般涉旅投诉，5个工作日内办结。相似问题反映的次数多了，当地相关部门就予以专题研究解决。据统计，多元解纷智慧系统自2019年上线以来共处理6000件投诉。

多元联动
隐患及时消除

涠洲岛年均上岛游客约180万人次，2023年暑期，涠洲岛旅游人数暴涨，仅7月至8月就上岛116.02万人次，涉旅纠纷处理压力大。这需要提升部门统筹效率，更需要借助群众力量织密安全网。

2023年6月，北海市涠洲岛五彩滩景区，一名游客在体验海上娱乐项目时，驾驶摩托

艇操作不当，与另一辆摩托艇发生碰撞。游客与艇主对赔偿问题争吵不休，引发肢体冲突，随后报警求助公安机关。

涠洲派出所立即派出景区旅游警务站警长李富康接警处置。李富康对双方当事人进行批评教育，引导依法依规解决问题。考虑到双方纠纷复杂，李富康迅速联系村干部、涠洲岛旅游公司工作人员到场调解，对赔偿费用问题进行确认。很快，双方握手言和。

据悉，北海市公安局建立“景中有警”旅游警务品牌，推进多部门联合巡查执法机制，在全市18个重点景区推行“一景区一民警一辅警”。2023年以来共出动联合巡查执法人员3.5万余人次，整治强行推销、强行拉客、乱收停车费等涉旅乱象1万余起。

“群众信任警察，出现纠纷经常直接联系我们，但在调解本地村民和外地游客的纠纷时，村干部具有独特优势。”李富康说。

2021年以来，涠洲岛探索实行多元联动机制，以派出所12名警长为纽带，建立37个总人数达6000余人的“微信警务室”，包括全岛警长、村干部、船长、民宿店长，实现每日纠纷动态监管、快速响应、动态调查。

“这样的工作机制，还帮助我们迅速搜集信息，寻人寻物时能发挥显著作用。”涠洲派出所所长潘光雄介绍，近年来，通过多元联动机制，帮助多名游客及时找到走失的儿童、丢失的财物。

除了村干部、船长、店长，涠洲岛还积极吸收外卖员、快递公司工作人员等志愿力量为“涠洲义警”，协助开展信息搜集、安全巡逻、解决纠纷等工作。

“刘警官，我刚刚在送外卖的路上见有个女游客在路边哭，看她状态不太对，别是碰到什么事想不开吧？”不久前，正在值班的民警刘贤琬接到一名民警上报的线索。经查，原来是来涠洲岛游玩的一对情侣发生矛盾，双方产生肢体冲突。民警对双方进行了调解，并按女游客意愿将其安全送离海岛。

刘贤琬说：“我们的义警经常能第一时间发现隐患问题，推动我们及时开展工作，把问题化解在萌芽状态。”

金台锐评

近年来，多地探索推行说理式执法，执法质效不断提升，执法公信力和群众满意度不断提高。说理式执法，顾名思义就是在执法过程中对当事人摆事实、讲道理，说清当事人存在哪些违法违规行为、认定根据是什么、有哪些证据。现实中，数量庞大的法律法规、专业严格的执法程序，常常让一些当事人难以清晰掌握。执法注重说理，有助于让当事人明白，自己究竟是什么地方出了错，行政处罚所依据的，又是哪一条法律法规。一次标准规范的说理式执法就是一场生动深入的普法宣传，不仅有利于提升行政执法水平，也有利于增强当事人的法治观念，得到当事人的理解与支持，以“法理相融”的执法理念推动实现“案结事了”。

推行说理式执法，对执法权形成有力约束。执法过程中，模糊的解释难以让人信服，法律的使用不当容易让人无所适从，也容易给权力滥用留下弹性空间。说理式执法要求执法行为必须于法有据、尊重事实、说清事理、说明情理，充分保障当事人的知情权，以互相“辩理”确保执法决策准确、客观、公正。这对执法权形成了一种无形的监督和约束，大大防止了“法外设权”“有权任性”乱象，让执法过程不再“拍脑袋”“随心情”，执法行为更规范。

推行说理式执法，拉近了与老百姓的距离。说理式执法运用通俗易懂的语言解释法律条款，执法前先“送法上门”，执法后提供心理疏导，寓服务于执法之中，执法人员开诚布公、耐心细致地与当事人平等交流，倾听和回应当事人的申辩、陈述。这满足了老百姓对程序正义的心理需求，引导老百姓自觉守法、自我纠错，让执法更有温度。

推行说理式执法，促进执法能力水平提升。开展一次成功的说理式执法，执法人员既要胸有成竹，又要将法律法规烂熟于心，才能对执法做到心中有数。这就对执法人员的能力素质提出了更高要求。为此，各地各部门进一步加强教育培训，不断增强执法人员说理能力，如结合典型案例，细化执法场景，梳理法律法规，归纳说理重点；规范执法文书，要求违法行为描述必须清楚，引用的法律条款、裁量标准必须加上具体内容……归根结底，执法人员要树立法治观念，厚植为民情怀，既要敢于执法，也要善于执法，自觉增强做群众工作的能力本领，切实讲透法理、讲清事理、讲通情理，让老百姓切实在每一起执法活动中感受到公平正义。

以「法理相融」推动「案结事了」

张天培

成都公安做优前移警务、夯实基层治理——

延伸平安触角
守护百姓安宁

本报记者 张天培

“厂子门口吵起来了！”村民找到正在值班的四川成都市公安局郫都区分局唐昌派出所民警严浩。

原来，货运司机肖师傅运送干辣椒至当地的食品加工厂，但由于辣椒未达到约定质量，企业拒绝收货，肖师傅拿不到运输款，和厂里的工作人员发生口角。

严浩了解情况后，拉上村里的辣椒种植专家以及村干部一起进行调解，理清原委，讲明道理，最终厂家同意支付肖师傅运输费用以及800元延时补偿，纠纷顺利解决。

“抓早抓小，意义重大。”严浩深有感触，“小纠纷没有及时调处掉，就容易变成大矛盾。我们依托警务室，做实警力下沉、警务前移，老百姓有需要，随时可以找到我们，有问题及时处理在苗头。”

“乡村土地面积辽阔，人员居住分散，在治安防控等基层治理方面具有一定特殊性。作为农村派出所，唐昌派出所坚持7×24小时值守制，以警务室为‘点’，以警车‘巡线’，民警、辅警、综治巡逻队、村干部一起联防联控，对可能出现的犯罪形成震慑，随时为老百姓提供帮助，让老百姓更加安心。”唐昌派出所所长焦力说。

基层警务能力是考验公安机关为民服务水平的一环。近年来，成都市公安局坚持和发展新时代“枫桥经验”，夯实“派出所主防”责任，依托社区“微网实格”治理机制，做优前移警务，不断提升精细化治理水平，努力将平安触角延伸到群众幸福生活的每个角落。

五彩斑斓的霓虹灯下人潮涌动，往来的游客在各色美食摊位驻足品尝，熙熙攘攘的人流中，总能看见巡逻民警的身影。这里是位于青羊区的鹏瑞利夜市，是当地新晋的网红打卡地。

为筑牢人流密集区域的“平安防线”，成都市公安局青羊区分局在这里打造了一个“不打烊”的“跨界”警务站——中坝红旗警务工作服务站，推动派出所、交警、综治、社区、物业等多种力量进驻，集巡逻防控、纠纷调解、矛盾化解、服务群众、防范宣传等功能于一体。“紧扣‘大民生’、突出‘小快灵’，汇集多方力量，有效解决了复杂区域的治理难题和堵点。”成都市公安局青羊区分局局长黄兵说。

“注意辖区内一家企业有被诈骗的风险，请尽快到现场查看。”2023年10月12日，成都市公安局金牛区分局凤凰山派出所民警接到指令。由于涉及金额较大、时间紧迫，民警一边与该企业会计田焯（化名）尝试微信视频通话，一边紧急联络辖区反诈宣传网格员林欢，请其协助快速上门了解情况。经过共同努力，他们成功阻止了此次电信诈骗的发生。

近年来，凤凰山派出所紧密结合辖区实际情况，主动联合街道办和社区，创新开展“网格反诈”社区治理工作模式。“我们充分发挥社区网格员人熟地熟情况熟的优势和广泛参与的主动性，持续推广反诈工作，及时延伸社区警务触角。”凤凰山派出所副所长丁毅说。

网格精准触达千家万户，打通基层治理“最后一公里”。成都市副市长、公安局局长胡国民介绍，近年来，成都公安机关积极推行参与“微网实格”治理模式，调动村居及社区干部、楼组长、物业保安、治安积极分子等群防群治力量，巩固以民警、辅警、专职网格员、综治队员和其他群防群治力量为一体的“1+3+N”专群联动机制，着力打造共建共治共享治理体系，有效提升了公安机关服务社会治理现代化能力和水平，营造了安全稳定和谐的社会环境。



场上练兵

连日来，吉林边检总站通化边境管理支队快反分队组织开展“冬季练兵”活动，不断提升单兵技战术水平与小组协同作战能力。

图为快反分队队员开展训练的场景。

郑博文摄

版式设计：蔡华伟

宁波海曙：

群策群力

办好群众身边事

本报记者 张璁

浙江宁波海曙区下辖17个乡镇（街道）、108个社区，社会矛盾复杂、群众需求多元。当地探索建立小区自治理事会，激发群众活力，同时统筹社区功能资源，夯实基层基础，努力让群众生活更幸福。

月湖街道菱池小区作为无物业管理的老小区，楼道灯等基础设施年久失修，在小区自治理事会牵头下，组织群众议项目、凝共识、定方案，各方合力让31个小区的楼道亮起来，直接惠及363户居民。

在紫薇小区“快鹿公园”建设中，小区自治理事长规划布局，利用月湖公园淘汰的旧物搭建围栏，社区干部带头认养绿植，居民捐赠资金和花木，“花木达人”负责栽种和养护，不到2个星期，小区荒地就焕然一新。

走进哪悦社区“有朵云”全龄陪伴成长中心，这里不仅引入了书店，还植入绿城曜悦托育园，环境温馨。

“近年来，新住户不断迁入，儿童大量增加，已超出小区原规划的儿童设施和活动空间承载数量。”哪悦社区党支部书记董玲红介绍，社区围绕孩子需求搭建“15分钟儿童友好网络”，邀请家长共同讨论改造建设方案。如今，中心是以“1米高度看社区”的儿童视角进行打造的，室内精心布置童趣园、共享书屋等，室外打造一米菜园、智慧跑道等，孩子们玩得开心，家长们也非常满意。

“群策群力，办好群众身边事。”海曙区民政局局长陈臣说，“我们将不断创新基层治理，通过整合辖区资源、借助共建力量、激发群众自治，为居民提供更多元、更优质的服务。”