

“曹操到” 快速化解纠纷

三亚博后村“曹操调解工作室”巧解乡村民宿发展问题

■法治时报全媒体记者 覃创源 田春宇 赵世馨



近日,一场聚焦民宿经营与消费者权益的普法讲座在三亚市吉阳区博后村热闹开讲,吸引了30余名村民和民宿经营者参加。驻村律师围绕常见的合同纠纷等热点问题展开宣讲,并现场解答村民疑问。“以前遇到事只会找亲戚朋友评理,现在知道先找律师问问,心里更有底。”村民王大姐的感慨,折射出这个“亿元村”的治理之变。

近年来,博后村民宿产业蓬勃发展,面临合同纠纷、消费投诉增多等挑战。博后村引入专业法律力量,以“曹操调解工作室”为载体,将普法宣传与矛盾化解深度融合,为民宿产业健康发展筑牢法治屏障。



“曹操调解工作室”工作人员为村民调解矛盾纠纷。记者覃创源 摄

民宿火了

治理压力也大了

博后村背靠亚龙湾国家级旅游度假区,可谓守着“金海岸”。但此前,村民的日子并不富裕。台风季节海水倒灌,土地严重盐碱化,种地填不饱肚子,养猪让村庄臭气熏天。后来,博后村下定决心开展环境整治——关停污染养殖场、铺设污水管网、新建主干道。党员干部带头示范,逐户上门宣讲政策、讲明利弊,逐步赢得村民支持,村容村貌、发展环境持续向好。

村民谭中仙拿出积蓄租下亲戚老宅,率先开办村内首家民宿,成为依托旅游产业增收致富的“第一人”。民宿开业后客源稳定、营收可观,第二年便收回成本。在示范带动下,博后村民宿产业蓬勃发展,遍地开花。

截至目前,全村已建起76家民宿,去年民宿总收入突破1.1亿元,是三亚首个村集体收入破千万的行政村。民宿生意火了,问题也随之而来:民宿经营中的利益分配、土地流转、邻里纠纷、游客投诉等情况日益凸显。产业越红火,治理压力越大,亟须搭建一个能快速响应、就地化解矛盾的“桥梁”。

近年来,博后村坚持和发展新时代“枫桥经验”,不断完善矛盾纠纷多元化解机制。

2021年,该村成立“曹操调解工作室”,整合村“两委”干部、乡村振兴驻村工作队队员、驻村律师、人民调解员、网格员、“法律明白人”、民宿协会工作人员等多方力量,拧成矛盾化解“一股绳”,成为群众和游客身边的“24小时法律顾问”。

找“曹操”解纠纷

调解成功率达97%

春节假期的一天深夜,游客金女士带着一老一小,神色焦急地赶到博后村村委会反映情况,称她数月前以3900元每月的价格预订民宿,入住时却被要求额外交纳数千元“保证金”,双方争执不下。

“找曹操!”有人提醒。他不是三国人物,而是“曹操调解工作室”负责人、村治保主任黎曹操。在博后村,遇到矛盾纠纷,村民和游客的第一反应常常就是“找曹操”。

接到线索后,黎曹操第一时间联系民宿经营者核实情况,并依据聊天记录和约定条款进行调解。然而,经营者拒绝配合。

“春节是旅游旺季,民宿月租价格普遍在7000元以上,临时另找住处成本极高,且金女士还带着老人孩子,十分不便。”黎曹操说。工作室没有简单“和稀泥”,而是一边向民宿负责人释法明理,告知其可能的法律后果,一边帮

助游客寻找其他合适房源。直到次日凌晨1点,金女士一家终于顺利入住其他民宿,原民宿经营者也意识到自身行为不当,补偿了游客因更换住处产生的差价。

“辛苦你们协调到凌晨,让我们一家人在外地也感受到温暖。”事后,金女士专程送来感谢信。这场深夜纠纷的化解,正是“说曹操,曹操到”工作效能的生动注脚。

游客的事要管,村民间的摩擦也不能拖。在修建民宿过程中,村民牛某不慎将蒲某的一棵椰子树挖掉,双方发生纠纷。得知情况后,“曹操调解工作室”第一时间介入。经过黎曹操等人耐心释法说理,双方达成一致协议,决定各退一步。最终,蒲某将一小块土地及椰子树以一万元的价格一并转让给牛某,双方握手言和。

“曹操调解工作室”成立以来,累计调解矛盾纠纷417件,调解成功率达97%,涉及金额超1000万元,村里的矛盾纠纷数量逐年下降。

法治示范村

矛盾化解在萌芽状态

“群众在哪里,普法就开展到哪里。”黎曹操告诉记者,博后村每年开展普法宣传近60场,把法律服务融入民宿经营、邻里相处和村民日常生活。村民签订民宿合作协议前,会主动请律师审核合同,“先把风险弄明白,再做生意”。

此外,8名网格员持续开展巡查走访,及时发现邻里纠纷、游客投诉等问题,将矛盾消除在萌芽状态。

小纠纷及时化解,大问题则需要协商共治。随着村庄发展提速,博后村将法治思维融入村务治理,通过民主协商解决群众关心的实际问题。

“推进村务协商会建设,让村民的揪心事变成幸福事。”博后村党总支书记苏少洪表示,该村从村“两委”班子成员、“两代表一委员”、村民小组长、有威望的长者、企业代表以及群众中推选出31名成员,围绕村集体经济发展等事项开展协商。在此基础上,博后村还建设村级议事协商室和文明长廊,定期走访、座谈、收集意见,让协商变成常态机制。

公共停车场怎么建、夜市区域怎么规划、孩子上学怎么办……通过协商议事会议,博后村将一件件烦心事、揪心事通过商量变成幸福事,提升了村民的获得感和归属感。

2021年,博后村获评“第八批全国民主法治示范村”,同年入选“全国文明村镇”。从道路狭窄、污水横流的落后村庄,到民宿林立、游人如织的乡村振兴示范村,博后村通过“党建引领+民主协商+法治护航”三轮驱动,生动诠释了“小康不小康,关键看老乡”的深刻内涵。

一项目一警官 一企业一专班

琼中红毛派出所创新推行“项目警官”专属护航机制促产兴民安

■法治时报全媒体记者 黄君 李传敏

记者走基层

该酒店的顺利开业,得益于“项目警官”的专属护航机制。

近年来,红毛派出所立足辖区山区乡镇发展实际,创新推行“项目警官”专属护航机制,打破传统被动接警、事后处置的警务模式,把警务阵地建在项目一线、把服务送到企业门口,通过一对一挂沟、全周期跟进、零距离服务,实现警务服务前置化、安保保障精准化、矛盾化解常态化,保障辖区项目建设提速增效,助推特色产业稳步发展。

警务前移 打造项目建设“专属平安管家”

“红毛镇地处琼中中部,生态资源优越,近年来康养文旅、乡村基建、特色农业等重点项目相继落地。辖区在建项目多、流动人口多,征地、施工、邻里地界等矛盾纠纷易发多发,给项目建设推进和辖区治安稳定带来不小压力。”周志远告诉记者,对此,红毛派出所结合“一村一警”基层警务机制,择优挑选骨干民警担任辖区重点项目、重点企业专属“项目警官”,实行“一项目一警官、一企业一专班”一对一挂钩负责制,全面覆盖辖区在建重点工程、投产企业、特色产业项目。

“项目警官”不局限于突发警情处置,而是全程参与项目建设全周期安保服务。

9月18日,记者跟随民警进企业进行纠纷调解和事后回访。路上,周志远介绍,每名“项目警官”固定对接1至2个重点项目或规上企业,建立专属服务台账,每个星期定期上门走访摸排,动态掌握项目施工进度、企业经营难题、周边治安隐患,精准对接企业安全需求。

刚走进企业,前台工作人员就热情地和周志远打起了招呼。

“周警官来了。目前我已经和公司签了长期合同,家人也跟着一起过来了。”企业工作人员魏先生和周志远说起了自己的近况。

原来,该企业为扩大经营,需要引进人才。魏先生虽有意长期在企业工作,但不熟悉企业人才落户条件等政策,企业和魏先生多次咨询后仍理不清头绪,眼看办理时限临近,便向红毛派出所求助。

接到企业求助后,红毛派出所立即启动“项目警官制”,“项目警官”周志远与企业人事负责人、魏先生“一对一”对接,全程指导协助办理落户手续。

周志远详细了解引进人才的相关情况后,会同户政窗口,依据现行人才落户和户籍管理政策逐条讲解,帮助企业理清“能不能落、落在哪、怎么办”等情况。

随后,周志远逐项列出清单,指导企业和魏先生准备、核对。在符合政策、材料齐全的前提下,派出所积极协调户政部门和相关窗口,优化流程、加快流转,做好魏先生原籍迁出、准迁入、户口簿打印等环节衔接。最终,魏先生顺利落户。

助企纾困 精准调处化解纠纷

除了帮助企业进行人才落户等,对于项目施工一线矛盾纠纷高发地这一特点,“项目警官”也有“妙招”。

红毛镇某企业在开发建设过程中,按照项目设计需要修建挡土墙和消防通道,施工范围涉及村民种植的槟榔地。因工期紧张,企业希望尽快施工。村民则担心槟榔被毁、补偿不到位、土地边界不清。双方多次协商,一直谈不下来,村民一度到现场阻工,矛盾存在升级风险。企业随后向红毛派出所求助。

“大家的诉求我都知道,坐下来我们慢慢商量。”“项目警官”吕嘉洛赶到现场后,先是劝离围观群众,宣讲相关法律法规,告知双方不得采取过激行为,引导双方依法理性表达诉求,防止矛盾激化。

“周警官,谢谢你们,幸好有你们帮助,我们的店才能顺利开业。”近日,在琼中黎族苗族自治县某酒店前,企业负责人林先生看着琼中公安局红毛派出所民警周志远,感激之情溢于言表。

随后,吕嘉洛联合村委会、镇综治中心、司法所、自然资源和规划等部门,实地测量争议地块,核对土地承包、槟榔种植和施工规划情况,分别听取企业和村民诉求,厘清争议焦点。

吕嘉洛采取“背靠背+面对面”的方式,明晰双方权责后,便组织双方协商,并在符合法律法规和政策的前提下,提出调解方案,引导双方走法定程序解决。

经吕嘉洛和多方联合调解,双方最终达成一致,项目按计划推进,村民合法权益得到保障,企业建设进度未受影响,实现了企业发展与群众利益“双赢”。

“目前村民的补偿款都已发放到位,我们的工程也在收尾阶段了,谢谢你们及时介入。”企业负责人王先生在回访时表达了自己的感谢。

这只是红毛派出所“项目警官”助企纾困的一个缩影。自该制度落地以来,“项目警官”常态化深入工地厂区、田间地头,主动排查化解涉企、涉项目各类隐性矛盾,重点聚焦劳资纠纷、地界纠纷、施工扰民等问题,做到小纠纷现场化解、大矛盾联动处置、隐患问题清零整改。

据统计,今年以来,红毛派出所依托“项目警官”机制,累计为辖区项目、企业解决治安难题、法治咨询、隐患整改等各类问题30余件,排查整改施工安全、消防安全等隐患20余处,成功调解各类涉企矛盾纠纷40余起,辖区涉企警情同比下降35%,企业安全满意度达98%。

共建共治 警企协同促发展

护航营商环境,不是单向的警务服务,而是警企联动、共建共治的系统工程。红毛派出所教导员文开良表示,为持续放大“项目警官”机制的实效,红毛派出所构建警企联动、警镇联动、警民联动的立体化护航体系,全方位夯实辖区平安营商根基。

“我们会定期组织辖区企业、项目负责人召开警企座谈会,面对面倾听企业发展难题、收集治安防控建议,针对企业提出的需求,精准优化服务举措,量身定制安保方案。”文开良介绍,每名“项目警官”还会建立专属工作台账,对回访情况实行全程登记、动态跟踪、销号管理,确保企业诉求件件有回应、事事有着落。回访后,“项目警官”还召集企业人员开展消防安全专题培训。

“民警除了讲消防安全知识,还会讲治安防范、劳资维权等知识,每次我们都能学到很多。”企业工作人员小刘说。

今年以来,红毛镇辖区企业经营秩序平稳有序,未发生一起重大涉企刑事案件、重大安全生产事故和群体性纠纷,辖区新增企业注册数量同比增长10%,重点项目固定资产投资额同比增长15%,辖区项目建设提速增效,特色产业稳步发展,呈现出“平安稳、项目兴、经济活”的良好发展态势。

“‘项目警官’机制是基层公安主动融入地方经济发展的重要举措。”文开良表示,下一步,派出所将持续总结优化工作经验,细化“项目警官”服务举措、拓宽服务维度、提升服务精度,持续深化警校、警企、警地联动机制,常态化排查整治涉企安全隐患、化解涉企矛盾纠纷、开展法治宣传服务,持续擦亮“项目警官”警务服务品牌。



民警调解涉企纠纷现场。记者黄君 摄