

派出所的故事

# 把群众的每件小事都当成大事来办

## ——“枫桥式公安派出所”的喻家嘴样本

湖南法治报全媒体见习记者 蒋文娟

面红耳赤地吵嚷在这里平息；百姓的心头之屈在这里伸张；不法人员的行为在这里被遏制……在张家界市核心景区武陵源东大门，有个省级“枫桥式公安派出所”——喻家嘴派出所，把群众的每一件小事都当成大事来办，用为民情怀把一个个无序音符谱写成和谐乐章。

近年来，武陵源公安分局喻家嘴派出所以推进全国“枫桥式公安派出所”创建为抓手，着力建立多元化化解矛盾、全时空守护平安、零距离服务群众工作机制，打造出了“枫桥式派出所”的喻家嘴样本。6月13日，记者来到这里，聆听喻家嘴派出所架起“枫桥”守护平安的故事。

### 多元调解 让矛盾纠纷化解在源头

喻家嘴派出所辖区是武陵源区教育、医疗、商贸中心，有9个村(居)委会，婆媳矛盾、土地界址纠纷、山林纠纷等矛盾纠纷多发频发。“这些看似鸡毛蒜皮的小事，如果不及时处理就会变成民转刑的大事。”派出所教导员唐龙对他们在2020年3月化解的一起因婆媳矛盾引起的家庭纠纷记忆犹新。

2020年3月4日，迎宾路社区居民刘某因琐事与婆婆曹某发生口角，曹某之兄曹某某等亲戚上门讨说法时，双方再次发生争执并厮打起来，致使刘某受伤。唐龙和同事核实情况后立即组织现场调解，由于双方积怨已久，且赔偿费用未达成一致，调解未果。唐龙转变思路，叫上所里的专职调解员老毛，联合村干部、法院工作人员等多次上门做双方的思想工作，动之以情，晓之以理，最终于4月14日在区法院调解成功，曹某、刘某婆媳两人握手言和。

“矛盾纠纷发生后，双方当事人都比较犟，这时候就需要一个双方都信得过的中间人来缓和情绪，再去做调解工作就比较容易了。”唐龙告诉记者，2021年，所里聘请了熟悉本地民情民意、善于做老百姓调解工作的毛汉初任专职调解员，成立了老毛调解室，让老百姓最熟悉的“和事佬”老毛，巧用村规民约、公序民俗以及亲情来疏导劝和，更有效地将家长里短、鸡毛蒜皮等纠纷化解。

聚焦“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”的工作目标，喻家嘴派出所整合法庭、司法所等资源力量，搭建三位一

体多元解纷平台，高效处理村级调解、报警调解等重大民生类矛盾纠纷。同时，联合社区居委会、业委会、物业管理处、“两长四员”、治安志愿者建立社区调处网络，做到小事不出楼栋、大事不出小区、矛盾不出社区。该所还将城管、工商、旅游、食药监等部门整合进来，对涉旅等矛盾纠纷实现联合调处，让矛盾纠纷真正化解在源头。

### 做优服务 当好“国际张”旅游卫士

维护景区安全稳定、服务好游客，也是喻家嘴派出所民警的重要工作之一。近年来，该所聚焦张家界加快推进世界一流旅游目的地建设的要求，积极推进“121”全域旅游警务机制建设，探索打造了景区警务新模式，有效提升旅游保障和服务水平。

“警察同志，我店里有个银色茶壶不见了！”今年3月5日，喻家嘴派出所接到陈先生报警，称其放在展示柜上的银色茶壶被盗，怀疑是正在店里消费的林女士偷了。林女士旅游完正准备买点纪念品，没想到却被店主无端怀疑，觉得很委屈，和陈先生争执起来，当派出所民警赶到现场处置时，双方已吵得面红耳赤。

“要根据事实和证据公开公正、合理客观地作出是非判断，才能让双方当事人心服口服。”处理这起案件的民警吴朝晖说，他和同事调看了店里的监控视频，经过实地走访问，发现是店里的服务员把茶壶放错了地方，才造成了误会。吴朝晖对陈先生进行了严厉批评，责令其向林女士赔礼道歉。“谢谢你们查清事实，还了我清白，



喻家嘴派出所是省内首批“枫桥式公安派出所”。

赔偿就不需要了。”林女士感激地说。

为全面提升旅游服务警务效能，喻家嘴派出所组织全所民辅警分批次到黄龙洞和千古情两大景区实行全天候巡逻防控检查，并在景区重点单位、重要部位安装了10余套一键式可视化报警装置，对游客求助、投诉、咨询做到第一时间响应，实现旅游矛盾快速调处、旅游紧急救援服务、快速帮助游客寻人找物、定期进行安全检查监督管理等目标，有力保障景区平安有序。

该所还深入践行新时代枫桥经验，创新推出“旅游咨询零距离、旅游救助零误差、旅游安全零事故、旅游诚信零投诉”，旅游警务“四零服务”和“对于游客的询问做到热情回答、百问不厌，对于游客的困难必须全力帮助，对于游客的投诉必须妥善处理”服务游客“三必须”理念，用真心真情为游客解难事、办实事。近年来，辖区涉旅矛盾纠纷和行政案件大幅减少，服务游客和救助困难游客的例子持续增多。

### 昼夜亮警 全力维护辖区百姓安宁

“感谢喻家嘴派出所的各位警官，孩子好多了，谢谢你们，你们辛苦了。”2月17日一早，民警方平华给张女士打电话，得知孩子无大碍，一颗悬着的心落了地。他叮嘱张女士照顾好孩子后，便赶往武陵源一中校门口，开始护送一批又一批学生安全进校园。

2月16日晚上9时，张女士的车子在高速上发生严重事故，一家三口均受伤，孩子脑袋被撞后就没了声，夫妻俩急得不行。当时整个路面全是汽车，

就连应急车道都停满了。幸好唐龙和方平华经过，他们打开警灯、拉响警笛，不断喊话示意其他车辆配合让道，以最快的速度护送他们就医。到达医院又跟医生协调给小孩开辟绿色通道，全程陪着孩子做完检查才离开。

这只是喻家嘴派出所始终把群众所需所盼所求放在首位，竭力解决群众急难愁盼问题的一个缩影。近年来，喻家嘴派出所秉承“警务围着民意转、民警围着百姓转”的工作理念，全力推进物防、技防、人防建设，在社区、学校、公园、旅游景点(区)、医院等场所安装监控系统，抽调警力组建巡逻队伍在城区开展全天候巡逻，加强重点群体、重点人员动态管理，持续开展“护学岗”、法治宣传等工作，不断织密平安守护网。

此外，喻家嘴派出所还坚持问计于民、问需于民，结合“百万警进千万家”“警民恳谈会”等活动，动员社区群干、楼栋长、安保队员、物业工作人员、治安志愿者等群众力量，通过入村寨、进社区、走企业、访群众，广泛收集社情民意、大力

开展宣传教育、查找问题线索，群众安全感成色更足、保障更有力。在市、区两级民调中，该所的群众满意率连续7年位列全市、全区前3名，2019年被省公安厅命名为湖南省首批“枫桥式公安派出所”，2021年7月被公安部评定为一级公安派出所。

### ■所长说

### 群众认可就是最强力量源泉

喻家嘴派出所所长 唐元清  
群众认可就是对我们工作最好的肯定和支持，也是我们在为民路上最强的力量源泉。喻家嘴派出所将以创建“全国枫桥式公安派出所”为抓手，全力践行“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”的新要求、新理念，做好矛盾纠纷化解、重点人员管控和零距离服务群众等工作，努力让辖区群众收获更多获得感、安全感和幸福感。

### 桑植县法院发布专题布告 严打电信网络诈骗及其关联犯罪

本报讯(通讯员 黄瑶)近日，桑植县法院发布了一期打击电信网络诈骗及其关联犯罪的专题布告，取得了良好的社会效果和法律效果。

布告选编了桑植法院今年以来依法审结的4起9人犯帮助信息网络犯罪活动罪案件，具有较强的反面典型宣传及警示教育意义。布告共印发600余份，张贴在全县各个村居、城镇农贸市场、农村乡镇集市、银行点等人口聚集地和人流密集处，过往群众纷纷驻足观看，并表示要管理好自己的“双卡”，不能贪小惠小利、抱侥幸心理。