

一站统办解纷争 法治护旅促发展

——镇远探索历史文化名城旅游治理新模式

■ 通讯员 田景超 江春健



镇远青龙洞风景名胜區美如画。

暑期以来,镇远古城迎来客流高峰。来自四面八方的游客漫步镇远古城,欣赏青龙洞的飞檐翘角,流连瀟阳河的碧波荡漾,陶醉夜景的美轮美奂……这座拥有两千多年历史的国家历史文化名城,正以国家5A级旅游景区的崭新姿态迎接八方来客。

然而,文旅市场繁荣的背后,涉旅纠纷“多头跑”、执法响应“慢半拍”、部门权责“踢皮球”等治理难题,一度成为制约古城高质量发展的瓶颈。

如何破题?镇远县锚定“打造知名旅游目的地、建设特色旅游强县”的核心目标,在全省率先创新设立“名城镇远旅游法治服务工作站”(以下简称工作站),构建起“多部门一体化联动、全链条法治化护航”的旅游治理新体系。自2024年工作站实体化运行以来,游客满意度持续攀升,涉旅投诉量显著下降,一幅以法治底色赋能文旅高质量发展的画卷正徐徐展开。

打破壁垒 六方联动建强责任体系

工作站成立之初,首要任务便是打破传统部门分割的治理壁垒。镇远县创新建立“市场监管+文旅+公安+司法+法



游客在镇远古城游玩。

院+检察院”六部门派驻专班机制,以“权责清单化、调度常态化、流程法治化”为核心,构建起闭环运行的责任链条。

在机制运行上,工作站建立联合调度与周例会制度,对旅游市场突出问题、复杂纠纷化解难点进行集中“会诊”,所有涉旅执法行为均须经过合法性审核。同时配套出台案件流转、信息共享等内部管理制度,打通部门间数据壁垒。一条涉旅投诉进入工作站,即可实现跨部门实时流转与协同处置,彻底告别过去“群众投诉多头跑、部门处置衔接难”的被动局面。

综合监管 一次检查守牢市场底线

为破解多头检查、重复执法对经营主体造成的负担,工作站整合执法力量,创新推行“综合查一次”联合监管模式。以古城核心区、5A级景区、民宿集群、餐饮街区为重点,围绕明码标价、食品安全、特种设备安全

等核心内容实施全覆盖体检式检查。

2024年10月以来,累计开展联合执法行动4次,检查涉旅经营主体327家,排查隐患问题5个,整改完成率100%。

在监管导向上,工作站坚持“刚柔并济”——对“不合理低价游”、欺客宰客等严重违法行为开展专项整治,形成有力震慑。同时,严格落实“首违不罚、轻微免罚”的包容审慎政策,对初次轻微违规者以教育引导替代行政处罚,既守住市场秩序底线,又最大限度降低企业经营负担。

一站解纷 “快车道”处置游客诉求

旅游纠纷处理贵在快捷。工作站设立“一站式”旅游纠纷调解窗口,整合人民调解、行政调解、警务调解三类资源,建立“接诉即办、当场调处、限时反馈”的标准化流程,确保游客诉求“只进一扇门、最多跑一地”。

工作站建立“2小时响应、24小时跟进”的快速处置机制,打通与“3·15”平台、旅游派出所、12345热线的诉求流转通道。2024年以来,累计受理涉旅咨询、投诉、纠纷189件,现场调处化解172件,调处成功率达91%,所有诉求均在规定的时限内办结,未引发一起涉旅舆情或群体性事件。

此外,工作站还推出“典型案例半月复盘”机制,定期梳理住宿退改、消费争议等高频纠纷,提前向经营主体发布风险提示,从源头减少同类纠纷。游客回访满意度稳定保持在97.3%。

上门送法 精准滴灌厚植法治根基

工作站跳出传统“单向灌输”的普法模

式,打造“分层分类、线上线下融合”的精准普法体系。紧扣“3·15”、中国旅游日等重要节点,在游客中心、景区入口开展集中普法活动9场,发放《旅游法》《旅游景区常见法律知识问答》《致游客朋友的一封信》等资料1.2万余份。

在青龙洞、石屏山及各游客接待窗口设置法治宣传角,在古城宾馆、民宿前台摆放《守法诚信经营、共创法治景区》宣传牌,游客扫码即可获取法律知识并享受免费线上咨询。

针对民宿业主、餐饮经营者等不同群体,分层分类开展法治培训6次,覆盖从业人员500余人,通过典型案例引导经营主体从“被动守法”向“主动合规”转变。

下沉走访 “零距离”破解经营难题

工作站全面推进大走访行动,组织工作人员逐户上门对接。累计走访民宿、餐饮、文创店铺等经营主体412家,指导证照办理、政策扶持等事项,逐项对接相关部门推动解决。

走访中同步开展“一对一上门送法”,帮助经营主体梳理法律风险点,完善内部管理制度,并专门编制《名城旅游与法同行》手册免费发放,切实打通法治服务“最后一公里”。

通过“综合查一次”改革,涉旅检查频次大幅压缩。2025年以来,镇远县涉旅投诉总量明显下降,未发生一起重大涉旅安全事故。镇远“一站统办·法治护游”的实践,既守住了历史文化名城的安全与秩序底线,又以有温度的法治服务激活了旅游市场活力,为全国同类文旅城市构建法治化旅游治理体系提供了可复制、可推广的鲜活经验。千年古城,正因法治的浸润而焕发出更加夺目的光彩!

本报讯(通讯员 邵雪怡)近日,黔东南州中级人民法院举行“孕幼朵”未成年人保护工作室揭牌仪式。省高院、州委政法委、州检察院、州公安局、州关工委、州妇联、州教育局等多家单位相关领导参加。这是黔东南法院深化未成年人司法保护的一项标志性举措,也是在全省法院未成年人保护“鸿雁”品牌统领下,全省法院系统在民族地区探索未成年人司法保护的又一次特色化破题与实践延伸。

“孕幼朵”取司法温情守护少年之意,融入民族文化元素,确立“全链守护、苗侗共情”品牌定位,秉持“以柔护幼、双向保护;根植苗侗,双语普惠;全域协同,多元共治”三大核心理念,搭建温情审判、苗乡普法、暖心救助、闭环帮教四大工作体系。品牌LOGO融合本地映山红、司法天平、清水江丝带与苗侗织锦纹样,兼具民族特色与司法护童内涵。

近年来,黔东南法院充分发挥审判职能,打出一套“护未组合拳”。发出全省首例《校园周边环境净化令》,联合公安、市监、文旅等部门对校园周边隐患进行“靶向治理”;出台首份《校园欺凌侵权禁止令》,配套《反校园霸凌欺凌工作方案》,以司法威慑力筑起校园安全“高压线”。在心理关怀层面,成立全省首家司法心理服务中心,引入专业心理测评与干预软硬件,将心理学方法嵌入庭前社会调查、庭审疏导、判后帮教全流程,实现“审判+疗愈”双轨并行。

在机制创新上,黔东南中院提炼“一二四”工作模式——以审判为中心,做实庭前调查与庭后帮教“两个延伸”,联动家庭、学校、政府、社会“四方力量”,构建综合帮扶闭环;施秉法院推出“一档三书五连环”机制;三穗法院打造“法治班主任”品牌,由法官担任班级法治辅导员,将普法触角延伸至日常教学;天柱法院针对跨省未成年人抚养权变更典型案件,主动打破地域壁垒,推动签署《湘黔两省三县边界联调协作协议》,探索省际共护新路径。雷山法院因少年审判工作突出,获最高人民法院表彰为“成绩突出集体”;台江法院《“解秀青苗杯”中学生模拟法庭大赛》入选贵州省网络法治优秀案例,经验在全省推广。

揭牌仪式后,随即召开未成年人司法保护座谈会。与会各方围绕品牌深化、综合保护、犯罪预防及社会化支持体系建设展开热烈讨论,一致认为应以此为新起点,强化府院联动与部门协同,推动家庭、学校、社会、网络、政府、司法“六大保护”同向发力、融合贯通,形成“发现—干预—处置—修复”的全链条闭环。

下一步,黔东南法院将在全省法院未成年人保护“鸿雁”品牌的统筹指导下,以“孕幼朵”品牌为牵引,以更高站位扛起政治责任,以更实举措筑牢司法防线,以更深情怀传递法治温度——在苗乡侗寨的青山绿水间,用司法的精微之力,为未成年人保护注入更温暖的司法底色。

黔东南中院“孕幼朵”未成年人保护工作室揭牌

平坝监狱“法润高墙”精准发力—— 为民警执法护航 为罪犯解忧暖心

■ 记者 牟岚 通讯员 曾国安

“以前总担心家里欠的钱,放出来连利息都还不起,现在心里亮堂了!”刚从咨询台前站起身,贵州省平坝监狱四监区罪犯李某擦着写满法律要点的纸条,长舒一口气。近日,平坝监狱党委会议室内,一场特殊的“联学聚合力、医律防风险”主题党日暨“法润高墙”法律咨询活动正在举行,高墙内的法治暖流在这个初秋悄然涌动。

“把脉”风险 让执法既有力度又有温度

活动伊始,会议室里气氛热烈。与以往不同,这次参会的除了监狱医院的医护人员和监管民警,还有来自贵州同奥律师事务所的党员律师。

“夜间急诊遇到危重病犯,家属事后质疑抢救不及时,我们该如何固定证据?”

“罪犯拒绝配合服药,我们在强制给药时,法律边界到底在哪里?”

……

医院支部会前梳理出的十大岗位《法律纠纷风险排查清单》摆在了律师面前。律师结合近年来发生的典型案例,一条条拆解法条。当律师讲到“有创操作必须履行告知义务并留痕”时,现场的医护人员和管教民警纷纷低头在清单对应位置做标记。

经过近一个小时的“把脉问诊”,双方最终敲定了“统一文书台账、分级报备审批、全流程风险告知”三项风控机制,为监管医疗工作筑起一道坚实的“法治防火墙”。

“开方”解惑 让法律走到罪犯身边

另一侧的咨询区,由平坝监狱“法润高墙”工作室成员贵州黔鹰律师事务所律师宋军带领的4人咨询团队早已被困得水泄不通。

“宋律师,我借给朋友的钱,这牢一坐,会不会过了诉讼时效就要不回来了?”平坝监狱四监区罪犯王某抓住提问机会。宋军没有急着回答,而是拿起笔,在纸上画出一条时间轴,结合民法典中关于

诉讼时效中断的规定,耐心解释:“只要你在服刑期间提出主张,或者有家代人代为催讨,时效就会重新计算……”

这是四监区此前开展的债权债务专题宣讲的延续。在平坝监狱的统筹下,律师此前已针对民间借贷、家庭债权债务保障等高频问题进行专题授课。这次,该律所团队带着“升级版”的“法律处方”来到现场,针对罪犯个人债务处置、家属代为偿债等40余个具体问题,逐一开出“法律药方”。

“我原以为这笔账烂在肚子里算了,没想到法律还给我想了办法。”一名罪犯在得到关于财产保全的专业建议后,紧锁的眉头终于舒展。现场,律师们不仅讲法理,更讲情理,引导罪犯正视债务问题,避免因经济纠纷产生焦虑情绪。

双向赋能 夯实高墙内的法治根基

“以前我们讲法,罪犯听不进去;现在律师来讲,结合案例,他们听得进、用得上。”平坝监狱相关负责人表示,此次活动打破了行业壁垒,实现了双向赋能。对内,通过医律协作交流,规范了民警的执法履职行为,降低了执法风险;对外,通过“法润高墙”工作室这一载体,让罪犯在服刑期间就能享受到专业的法律服务,有效破除认知误区、扭转偏执心态。

据统计,在贵州省律师协会及省监狱管理局的指导下,平坝监狱“法润高墙”工作室自成立以来,累计回收归集罪犯各类法律诉求900余条。通过清单化管理、销号式整改、专班化答疑,批量分类化解长期困扰罪犯的法律难题与思想心结,工作室公职律师协同律所成员及其团队面对面接受罪犯咨询,现场累计解答婚姻家庭、债务处置、家属代为清偿、财产权益维护等各类法律问题100余件。

下一步,平坝监狱将以党建联学为纽带,继续深化监地律所结对机制,做深做实“法润高墙”工作室品牌建设,持续提升民警规范执法水平,不断增强罪犯法治意识,为维护监管场所安全稳定、助力罪犯顺利回归社会夯实法治根基。



近日,由贵阳市妇联、乌当区妇联、乌当公安分局、乌当区司法局等单位联合开展的“守护童心·共筑未来——2026未成年人保护与儿童友好城市建设公益行暑期法治宣传活动”在贵阳市乌当区观溪路街道举行。现场,小小普法宣传员在街头参与法律宣传、知识问答、趣味打卡等活动。

通讯员 熊洪全 摄

分类广告

广告服务热线 0851-85505030

本报仅作为信息提供,不能视为承接业务及签订合同的依据。使用本报信息请查询对方单位或个人相关法律文件及有效证件,请勿轻易汇款,本广告不作为承担法律责任的依据。刊前需提供与内容相关的手续,审核后见报。

公告

- 遗失声明:我公司2026年8月10日遗失贵州黔农米业有限公司公章一枚,编号:5203293504146,声明作废。
- 贵州文中酒庄有限公司(原贵州省仁怀市茅台镇文中酒庄有限公司)遗失建设用地规划许可证,编号:(2023)006号,声明作废。
- 谭云松遗失高级工程师证书,证书号:黔高200901425,专业:工民建。
- 遵义颂筑轻奢医疗美容诊所有限公司遗失公章,声明作废。

- 严景进遗失贵E4424挂道路运输营运证,证号:522301039198,声明作废。
- 贵州文中酒庄有限公司(原贵州省仁怀市茅台镇文中酒庄有限公司)遗失建设用地规划许可证,编号:(2023)006号,声明作废。
- 谭云松遗失高级工程师证书,证书号:黔高200901425,专业:工民建。
- 遵义颂筑轻奢医疗美容诊所有限公司遗失公章,声明作废。