

社会治理不妨借智民间高手

海南观察

张成林

这两天，途经海口彩虹天桥的市民可能注意到，这里的人行过街通道有所变化，变成了两条宽敞的电动车专用道。这里就是获得第一名的海口交通“金点子”的“点石成金”试点路段。据悉，4月20日至5月20日，海口市公安局交警支队面向社会广泛征集道路交通管理工作“金点子”，经过评选，最终10个“金点子”获奖。(7月27日《南国都市报》)

用道！这在海南还是第一次出现，然而，效果确实不错。以往，电动车过街往往一窝蜂见缝就钻，毫无秩序，不仅影响通行效率，还易引发交通事故，弊端颇多。然而，在拥有两条电动车专用通道的过街路口，绿灯一亮，对向车辆便分股直流，各行其道，互不干扰，显得秩序井然。同样的路口，同样多的车辆，只因多划设了几条引导线，通行效果便泾渭分明。然而，这一想法看似简单，却并不是人人都能想到的，倘若没有热心市民的“金点子”，这一创意恐怕也很难付诸实施。高手在民间！这些好想法、好创意让人不禁竖起大拇指。

在点赞、感叹之余，这一事例也引起我们的思考：既然交通治理可以向

市民借智、借策，那么，其他领域是否也可以多一些问计于民？事实上，这些接地气、有内容的“金点子”正是公众参与社会治理的一个缩影。社会治理牵涉面广、错综复杂，既要落实来自上级的部署要求，又要考虑到基层实际，不能生搬硬套，这些繁重的任务远非数量有限的政府工作人员所能胜任。那怎么办？唯有发动群众的力量。群众是社会的主人，也理应成为社会治理的主体。再说，众人拾柴火焰高，民众的参与无疑可以成为社会治理的智慧之源。基于此，我们乐见能有更多公众参与到社会治理中来。

然而，现实是，我们在社会治理中见到了太多的拍脑袋决策。小到街道

树种的选择、城市盲道的铺设，大到城市风貌的管控、扶贫开发的进行，诸多方面有太多为人诟病的地方，之所以如此，就在于没有充分征求民众的意见，没有进行严谨的论证、协商。再进一步想，为什么我们的城管执法时常遭到民众的抵制，为什么我们的垃圾转运站总难找到落脚之地……我们能够简单地把原因归结为部分群众不明事理、任性闹事吗？显然不能，原因恐怕还在于我们的一些政府部门工作方式过于简单、想当然，潜意识中总是习惯性地把群众放在被管教的位置上，而没有把群众看成是服务的对象。倘若我们能够换位思考，多给民众一些发言的机会，多给民众一些参与的渠道，多了解民众的诉求，那么，城市治

理中的诸多问题便可迎刃而解。

诸多事例反复说明，社会治理，一旦缺失了群众的参与，就会陷入片面和武断，决策的部署便只能取决于少数人的知识、阅历和兴趣，其科学性、合理性也便大打折扣。社会治理，归根结底，是为了改善民众的生活环境。而民众对自身的生活环境有着更为直接、更为清晰的认识，哪里有问题、难点在哪里、怎么来改善，群众往往理解得更为透彻，所提出的解决方式往往也更接地气。因此，万万不可把社会治理仅仅当成是少数人的事情，要想方法拓宽渠道，问需于民，问计于民，让群众真真正正地参与进来，如此，社会治理才能事半功倍，取得民众满意的成效。

南海涛声

电动车管理需要更多刚性

袁锋

自“双创”以来，海口公安交警支队推出了“史上最严”的电动车乱象整治行动，全力持续推进“双创”管理模式下电动车管理至今，成为这方面走在全国前列的省会城市。(7月26日《南国都市报》)

根据报道，目前海口电动车逆行、闯红灯、走机动车道等交通乱象明显好转，车主们从对交通法规知之甚少到如今“九不准”几乎尽人皆知。以往，面对十字路口电动车汹涌的“滚滚洪流”，面对大范围肆意违法行驶的“常态”，交警部门总感觉犯难，难以治本，普通市民也觉得五六十万辆电动车数量庞大，要管好治好确实难度很大，前景不容乐观。然而，经过一年左右的持续铁腕整治，“现在闯红灯的电动车虽然有，却明显减少，因为多数电动车车主心里有了法律这根杆，更懂得自觉自律遵法了。”而整治能够取得实效，有完善非机动车道保障了电动车路权的原因，也有警察苦口婆心、耐心教育的原因，更有对违法者实施罚款、扣车、考试学习等处罚措施这个重要原因。由是观之，对于电动车乱象这块硬骨头，是管还是不管，是放任自流还是严格执法，结果自有云泥之别。

不难发现，在十字路口，汽车闯红灯的现象罕见，其原因并不见得是汽车驾驶员的修养好，而很大程度上是由于驾驶员忌惮于闯红灯会被拍照罚款记分。同理，海口市交警支队从去年12月起开展交通违法“随手拍”活动，覆盖电动车违法行为，广大市民踊跃参与，已上传的有效举报达到2.8万条。当电动车驾驶员和汽车驾驶员一样，不但忌惮于道路摄像头，心中也有着对于法律的敬畏之时，其行为自然会合于规制，循规蹈矩。

不仅是电动车难题，我们的城市管理矛盾纷繁复杂，利益诉求相互交织，必然有赖于法律与政策的调节规制。然而，徒法不足以自行，当有法不依的现象频频出现，对于法律法规的刚性执行，对于不法行为的处罚惩戒，也就成为势在必行的选择。面对看似不可能的难题迎难而上，以真抓实干破除放任自流，以刚性执法树立法律权威，城市管理的种种困局才有望得到破解。



扫描二维码
关注“海南观察”
“码”上读懂海南

镜头下执法应成习惯

新华时评

日前，公安部举办全国公安机关规范执法视频演示培训会，对全国百万民警进行集中培训，备受社会关注。其中民警“要习惯在镜头下执法”等规定引发热议。

让群众举起监督的镜头，让民警“习惯在镜头下执法”，目的是规范警察执法行为，减少误会磨擦，降低执法阻力，进而提升执法效能。要认识到，手持镜头的群众和面对镜头的民警，目标是一致的。

在中国，我们常把警察叫做“公安民警”，这个称谓在全世界独一无二。“警”，是职业身份；“公安”，是说警察的职责是维护公共安全；而最核心的就是这个“民”字，它指出了中国警察的政治属性——来自人民、为了人民。

民警执法是行使国家赋予的打击犯罪、维护公共安全的职责，说到底是在保护老百姓的合法权益。群众对民警执法进行监督，也是为了帮助民警

规范执法行为，提高履职效能。因此，监督的同时，群众也有义务配合民警执法，“帮忙不添乱”，不干扰民警正常执法，这样警民双方才能形成合力，有效打击犯罪、维护社会秩序。

既然目标是一致的，那么监督的和被监督的就都要瞄准目标，共同努力。对于老百姓来说，监督要依法依规，发现执法不当，可拍摄存证，向督察机关举报，督促涉事民警和所属单位改进；对于民警而言，更要认识到群众“挑刺儿”不是“挑事儿”，主动接受监督，更好、更规范地履职。

打击犯罪、维护社会稳定既是群众期待，又是民警的工作目标。因此，要把“镜头下执法”视作民与警之间的润滑剂，要认识到手持镜头的群众和镜头下的民警，是向着共同目标努力的统一体。而任何将之视为矛盾两端的看法，都有悖于规范执法行为、共同提高执法效能、有效维护社会秩序的初衷。

(宋晓东)

本版言论只代表作者个人观点
投稿邮箱:hnrpl@163.com

时事图说



空白罚单并不空

前几日，在南京工作的汪先生到安徽桐城六尺巷参观时，私家车被贴了一张罚单，罚单上的内容不是扣分与罚款，而是短短这样十个字的温馨提示：“前面有停车场，下次注意”。很多网友为交警的“人性化执法”点赞。

出差在外，对道路情况往往较为陌生，有时难免因为无心之失而违反相关规定。在此情况下，经常出现的就是冷冰冰的交警，不由分说只管撕罚单。可六尺巷的“空白罚单”却让人感到了融融暖意。就警示效果而言，在如此多的网友点赞中，“空白罚

单”本身就进行了一次交通规则的宣传。执法不是为了罚款，而是为了引导人们更好地遵守交通规则，“不以罚款为目的”的“空白罚单”让人肃然起敬，与六尺巷美德相映生辉。我们期待社会管理中能够有更多人性化执法。这正是：

空白罚单并不空，
人性执法暖意浓；
六尺巷里有美德，
温情互动人相敬。

(图/王铎 文/张成林)

专题

借力移动互联网

海口美兰区实现“双创”管理“大联动”

“水岸阳光A小区侯吉便利店存在占道经营现象，请派人过来处理。”7月28日上午10时许，海口市美兰区海甸二东路片区环卫工人林青在清扫街面时发现上述问题后，立即拿出手机上报。10分钟后，海甸中队城管队员王文辉到达现场，铺面经营秩序恢复正常。

环卫与城管，这两个执法领域并不相同的部门，为何能快速实现联合执法？这一切得益于美兰区于近期开始试运营并于当天正式上线的“双创”管理与联动工作平台，将“双创”相关执法部门全部纳入其中，实现了城市综合管理“大联动”机制。



借助信息化，海口美兰区让城市管理更智慧。图为环卫工在展示“美兰双创”APP的使用。 刘平 摄

美兰区“双创”管理与联动工作平台系统的创新性和优势

- 1 比一般定位软件更具优势的随时指挥、调度、管理和联动；
- 2 比打车软件更具有优势的无规则多边形搜索相关的负责人和小区商铺网格自定义划分；
- 3 比一般的导航路线更具优势的人与人之间，随时变换位置的最优路线；
- 4 更具快捷性和多样性，问题直接发送给负责人，不需要花费大量人力进行二次转发，提供问题报单功能，负责人可直接拨打电话随时指挥、调度、联动；
- 5 具备适合不同文化程度人员和现场复杂环境使用的语音录入、播放、上传功能；
- 6 在办公室就可以进行网格自定义、小区和商铺打点，不必花费大量人力物力到现场测绘、打点、上图、入库，避免了周期长、信息修改不及时等问题。

制图
陈海冰

信息化助力城市管理更智慧

符雪婷是京兰环卫第四中心10号网格的环卫工人，平时负责海甸二东路一带。与以往不同的是，如今符雪婷在进行环卫作业时，总爱掏出手机看看。

“滴……”7月26日15时30分，符雪婷的手机突然响起，在打开“美兰双创”APP后，她接收到了辖区城管队员何勇发出的“海甸二东路邮电学校附近有垃圾堆积”问题单件。随后，符雪婷轻点“接单”按钮，系统便立刻弹出了到达现场的最优路线。10分钟后，符雪婷抵达现场，迅速将垃圾清理干净，并将处理结果拍照上传。

“别看这么小件事，要是放在以前，没有半个小时根本解决不了！”海甸城市执法中队城管队员何勇告诉记者，以往在发

现此类问题时，他们需要先通知辖区环卫队队长，再由环卫队队长通知附近的环卫工人去处理。“一个简单的问题却得辗转好几个人才能处理，太耽误事了！”

如今，何勇只需打开“美兰双创”APP拍下照片，选择问题类型、进行问题描述，系统便会自动定位地点，并将问题发送给辖区相关负责人。“省去中间环节，工作效率有了明显提升。”

数据化管理双创工作精准化

手机功能的强大，让许多生活的琐碎问题掌上就能解决。城市管理同样要借助科技力量。时值海口双创开展一周年之际，美兰区吹响科技推进“双创”工作的号角，建立了“双创”第二工作圈，即美兰区“双创”管理与联动工作平台。

7月28日上午，美兰区委、区政府在海甸街道新安社区道德讲堂，对美兰区“双创”管理与联动工作平台进行了具体讲解及功能演示。

“目前该平台包括发现问题、及时上报、接收问题、快速处理，指挥调度、联动自如，高效查询、科学管理四大功能。”据海南易建科技有限公司工作人员林照才介绍，系统主要建设分为手机使用端和电脑管理端2个部分，其中前三大功能由手机端实现，第四大功能则由电脑端体现。在该平台的统计页面上，可以清晰地看到美兰区内各个街道和各个部门工作人员人员的分布情况，全区参与“双创”工作的人员登录情况一目了然。

同时，该平台还可以快速掌握全区范围内问题处理的情况。“通过查看问题类型数量的统计，我们发现创卫、创文的

问题出现最多，这也给领导和‘双创’指挥部今后的工作重点提供了数据参考。”林照才介绍。

通过对海量数据的采集、统计与分析，美兰区“双创”工作正从“经验管理”转向“科学管理”、“精准管理”。与此同时，该平台还实现了社区、部门、网格间的层级联动和数据共享共用，创新了社会治理管理模式和服务模式。如果城管发现了保洁不到位的问题，相关负责人便可通过该系统及时联系到相关辖区的环卫工人，反之亦然。”美兰区委书记龙卫东介绍，该管理与联动工作平台打破了长期以来条块分割的“行政孤岛”，整合所有涉及“双创”工作的部门集中处理问题，大大提升了社会治理的能力和效率。

效率提升的直接受益者是老百姓。

平台试运行期间，截至今发稿时止，总共收到处理件37件，已经处理25件，正在处理12件。

互动更便捷人人参与双创管理

相比传统数字化城管需要借助“数字城管”平台、使用数据保密的APN专网等诸多限制，基层工作人员在使用“美兰区‘双创’管理与联动工作平台”时，需要的仅仅是一部智能手机。

“基层工作人员只需在手机上下载该平台，即‘美兰双创’APP，便可通过该平台上传、处理各类城市建设问题。”据林照才介绍，为了满足不同文化程度人员使用和不同场合的使用，该APP还提供了语音录入、播放、上传的功能。技术门槛大大降低，从而大大增加

了“发现问题的眼睛”。为了激励更多的基层工作人员主动参与“双创”管理，美兰区委、区政府还出台了相应的奖励机制，“基层工作人员在上传照片时会耗费一些流量，我们将会按照一定的标准给予爆料人一些话费或流量的奖励。”

“双创是一个复杂的系统工程，要想巩固成果，必须进行常态化管理。”龙卫东强调，该管理与联动工作平台正是将“双创”工作从整治向日常管理转型的过程。“通过该平台，基层工作人员可以随时随地参与城市管理，发挥主动性，共同为城市挑刺，有效提升美兰区的城市管理水平。”

目前，美兰区“双创”管理与联动工作平台已在该区四镇九街和21个参与“双创”管理的职能部门实现全面覆盖。(文/眉眉 梁崇平 李梦瑶)