

# 立体排查多元化化解机制保障 常州公安深耕矛盾纠纷排查化解风险治理

□顾燕

今年以来,常州市公安局深入践行新时代“枫桥经验”,坚持“预防走在排查前、排查走在调解前、调解走在激化前”的工作理念,以“专业+机制+大数据”现代警务机制为牵引,打造矛盾纠纷排查化解风险防控治理体系,推动矛盾纠纷从“事后处置”向“事前干预”转变、风险防控从“控事稳局”向“深耕善治”转型。截至目前,成功调处各类矛盾纠纷警情12.36万起,帮扶救助困难群众832余人,“民转刑”案件同比下降25.7%。

## 立体排摸——智能数据“查未病”

家庭是社会的细胞,家庭和谐则社会安定,家庭幸福则社会祥和。“我们将家庭、婚姻、恋情、邻里、债务等突出矛盾纠纷排查化解工作纳入全警基础工作体系,依托“百万警进千万家”活动,组织警力进村入户走访调查,严格落实社区民警与村(社区)书记每周见面联系制度。”常州市公安局党委副书记、副局长孔令驹介绍,截至目前,他们联动网格员、物业保安、楼组长等群防群治力量排摸风险等级较高的隐性矛盾纠纷481起。

同时,常州公安紧盯征地拆迁、劳动关系、房地产等重点领域,建设矛盾纠纷专题数据库,打通与常州市矛盾纠纷多元化化解“一站式”平台数据通道,实现与司法、民政、卫健、信访、妇联等9部门以及12345市民热线、阳光信访等190万条数据共享。截至目前,数据库已全量汇聚5年内警情渠

道、排摸发现等涉矛盾纠纷警务数据27.1万条,初步实现排查触角全覆盖、矛盾风险全掌控、动态治理无死角。

“我们依托‘情指行’一体化平台,搭建‘警情治理’体系,每天对矛盾纠纷警情处置情况进行盯办,由派出所对持械、持刀、持棍、家暴、扬言及当事人社会、家庭关系开展结构化标注,特别是对同一当事人多次报警,反复无常的矛盾纠纷进行重点关注,深度挖掘警情背后的矛盾。”常州市公安局治安支队队长岳明介绍,目前,他们向派出所推送重点线索1537条,通过警情“清零”落实盯办核处,有力提升矛盾纠纷化解率。

与此同时,常州公安研发矛盾纠纷个人极端暴力犯罪预警模型,从警情时间跨度频次、身份背景、言行现实表现、警情案件转化四个维度,精准研判涉矛盾纠纷个人极端风险“三色指令”;同步研发“同一纠纷当事人30日内2次报警”触发预警模型,兜底筛查感知风险,触发预警指令8538条,全部通过全警基础工作平台“突出矛盾纠纷”模块,推送社区民警核查处置。

## 等级评定——多元化化解“开良方”

常州市公安局将突出矛盾纠纷按照其性质,对社会稳定影响程度和激化可能性进行风险等级评定,划分A级(重点)、B级(关注)、C级(一般)和无风险4个等级,由辖区派出所所长召开所务会,逐事逐人风险过堂评估,明确A级由所长或教导员、B级由派出所副所长、C级由社区民警包案化解。目前,全市排查发现的突出情感矛盾纠纷已定级包案4921起,实现突出矛盾纠纷过堂评估、

包案化解100%。

“我们定期对矛盾纠纷进行跟踪回访,对调处成功的A级风险矛盾纠纷,7日内回访一次,后续至少回访5次,每7日反馈一次进展;对B级风险矛盾纠纷,15日内回访一次,至少回访2次;对C级风险矛盾纠纷,30日内进行回访。”常州市公安局武进分局嘉泽派出所教导员卢开颜说。

今年以来,常州公安建强基层派出所“派驻式”人民调解室,将其打造成镇(街道)矛盾纠纷多元化化解“一站式”平台重要分支阵地,负责派出所受理的所有矛盾纠纷化解工作,对未当场调处,符合治安调解、民事纠纷和轻微刑事案件的民事赔偿部分范围的矛盾纠纷,由民警协同调解员、律师参与调处,今年已成功化解6.28万余条,有效释放一线警力。

与此同时,建立矛盾纠纷分流递转责任体系,对医疗卫生、交通事故、劳动争议、婚姻家庭、保险服务等领域的行业性、专业性矛盾纠纷,第一时间导入纠纷多元化化解平台,分流至相关职能部门,联动专业组织推动多元化化解,或者引导向仲裁机构、人民法院申请处理,辖区派出所跟进回访,严防矛盾激化。今年以来已分流疑难纠纷263起,协调政法委与住建、人社等部门联动,化解房屋延期交付、物业矛盾、涉众投资等疑难纠纷175起。

## 机制保障——联动提供“爱心餐”

为优化矛盾纠纷排查化解顶层设计,统筹党委政府职能力量措施,常州市公安局联合市委政法委、市司法局出台《关于进一步完善“公调对接”长效机制

的通知》,制定《全市公安机关矛盾纠纷排查化解工作规范》,细化排查发现、调解处置、风险评估、分流递转、跟踪回访和人民调解室建设、多元化化解前端阵地打造、调解员配备、签约律师派驻、基层调解委建设、舆论宣传引导、典型选树培育实施细则等。

“我们明确由派出所教导员负责‘派驻人民调解室’建设,至少安排1名民警进驻人民调解室,专职负责人民调解室的运作管理和质效跟踪,确保足够力量调处好每起矛盾纠纷。”岳明介绍,为激发工作活力,他们推动将“公调对接”工作经费等纳入政府财政预算,注重典型选树培育,开展“优秀调解民警”“金牌调解员”“矛盾纠纷调处典型案例”等评选。

与此同时,常州公安将风险管控与纾困帮扶相结合,依托派出所、街面警务站、网格党群直连站、爱心商家企业及群防群治“万家灯火守望点”等阵地,因地制宜建设684个困难群众帮扶救助“爱心驿站”,统一规范标识、功能服务,兜牢民生底线,构建“直达快响”帮扶体系,有效防范弱势群体转化为暴力群体。

针对走失流浪、生活无着、突发变故等陷入困难的群众,常州公安全面了解致困原因、救助需求,积极联动政法委、民政、检法、司法以及工会、妇联、关工委、慈善协会等部门,分流递转至职能部门,综合临时救助、司法救助、慈善救助、协调救助等方式,落实“五个一”,即一句暖心话、一个落脚点、一份爱心餐、一张回家票、一张求助网等帮扶救助措施,今年以来先后提供爱心餐、爱心票235人次,救助流浪乞讨人员24人,组织心理疏导、法律咨询38人次,协调结对帮扶560余人。

# 国外“好友”求助买机票?也敢信?



□顾梦莹

## 反电诈 集中宣防行动

据市反诈中心统计,上周我市警方共接报电信网络诈骗警情同比下降19.2%,环比下降17.8%。

梳理一周的案件类型,从数量上来看以下几类诈骗手段发案数量居前六位,分别是兼职刷单类占17.9%、虚假购物类占17.0%、虚假博彩类占10.4%、冒充熟人类占9.5%、游戏交易类占6.6%、网络贷款类占6.6%。

### 【典型案例】

11日,市民王先生报警称:好友突然在QQ上联系王先生,称自己微信被限制登录,无法支付回国机票的尾款,让王先生帮忙联系中国南方航空公司经理。王先生看对方的头像和网名都是好友,并没有怀疑对方的身份。王先生添加了所谓“航司”工作人员的QQ,对方称公司外汇账户处于饱和状态,暂停接受国外付款,王先生按要求垫付19986元的机票尾款后,好友又称自己护照过期没办法回国,航司工作人员称再支付26800元的押金就能回国,王先生通过支付宝和银行卡转账后,联系不上对方,这才发现被骗,遂报警,共计损失46786元。

### 【手段分析】

诈骗团伙先通过互联网搜索目标对象,再进入其QQ、微博等新媒体空间,收集掌握其生活习惯及朋友关系等信息。随后,诈骗团伙使用违法手

段盗取账号或将新账号的头像、昵称等完全复制目标账号,再冒充同学、朋友、亲戚等熟人身份,利用熟人之间缺乏戒备的心理,谎称人在国外,因各种原因无法付款购买机票,并提供“航空公司”工作人员联系方式,委托受害人帮忙代购机票,实施诈骗。一旦收到钱,骗子便消失不见。

### 【警方提示】

收到亲人或好友要求帮忙购买机票等信息,一定要多方核实验证,不要轻易向陌生账户转账。购票一定要选择正规的购票平台或网站。不要轻易点击任何来历不明的网址链接。

“国家反诈中心”App是由公安部刑事侦查局组织开发的国家级反诈、防骗、预警系统,具备诈骗举报、诈骗预警、风险查询等功能,还有丰富的防诈骗知识。通过学习里面的知识可以有效避免各种网络诈骗的发生,提高每个用户的防骗能力,还可以随时向平台举报各种诈骗信息,减少不必要的财产损失。同时对于在日常生活中遇到的可疑支付账户,可疑IP/网址,可疑QQ、微信号均可在“国家反诈中心”App这款软件中查询验证是否为“涉诈”账号。



夏季行动开展以来,市公安局交警部门根据省、市统一部署,组织开展夏季交通安全突出风险专项整治,以“违法整治、源头除患、合成共治、宣传防范”四项行动为抓手,全力防范化解夏季交通安全突出风险,确保全市夏季道路交通持续畅通平安。  
高一鸣 图文报道

## 夏季行动 聚焦人物

□朱天亮

章琰,中共党员,2007年参加公安工作,现任常州市公安局武进分局湖塘派出所一级警长。先后荣立个人三等功2次,获得嘉奖6次,获评“全省优秀人民警察”“常州最美警察”“常州市警营最美退役军人”“常州市见义勇为工作先进个人”。

他先从军,后从警,成为警察的17年来练就一身过硬本领,成为基层“斜杠”先锋,用满腔热情,在面向群众服务的最前沿,竭力挽回群众财产损失,耐心处理百姓家长里短,将平凡的工作做好、做实、做精。

始终坚守一线的章琰,走访、调解、反诈样样拿手,在夏季治安打击整治行动期间发挥骨干、钻研、创新的工作作风,将社区的群防群治工作做得有声有色,全力当好平安社区的“守夜人”,让辖区夏日“烟火气”更有“安全味”。

## “反诈诗人”:改编18首防范诗

“接到电话不心慌,有领奖金不上当。联系人多沟通,安全防范记心上……”7月22日晚,在武进区湖塘镇万达中央华城小区广场,章琰正把自己创作的反诈“打油诗”教给群众。

作为武进分局首批“反诈宣讲团”成员,章琰需要走进学校、企业、社区做反诈主题宣讲。于是,他根据18种典型诈骗案例编写了18首朗朗上口

# 章琰:从警17年,炼成“斜杠”先锋

的反诈诗,因通俗易懂而很受市民欢迎,大家都亲切地叫他“反诈诗人”。

今年夏季行动以来,章琰结合社区管理工作,开展了一系列入户宣传工作,在辖区的网吧、旅馆、餐饮等公共场所张贴了5000余张防范宣传单,提醒群众注意防范诈骗。他相信宣传的作用,总是在潜移默化中提醒大家:“我们要同千变万化的电诈手段作斗争,要比骗子更快,要想得比骗子更深更远,才能抢得先机,守护好人民群众的钱袋子。”

## “金牌调解员”:创新五步调解法

“武进大桥上有个年轻女子一直在哭,边上放着一瓶酒,可能要轻生……”7月上旬一天的17时许,湖塘派出所接到群众报警,称路过武进大桥时发现护栏边站着一名情绪低落的年轻女子,担心其跳桥轻生。接警后,章琰迅速赶到现场。他选择稳定该女子情绪的同时,再耐心开导:“你有什么委屈说出来,看我们能不能帮你?”“你也不容易,但是我相信你可以做得更好……”言辞恳切,让人感同身受,帮助该事件成功处理。

这样的场景,是章琰从警以来颇为日常的一幕。他觉得:“调解工作不能一成不变,要走进当事人的内心。”章琰根据自己学习掌握的心理学知识,根据不同心理特质的人和现场环境,快速、高效作出处理,在日积月累中探索出“倾听、辨析、理解、合力、感化”五步调解工作法,有条例性、有针对性地把握调解工作

到群众心坎上。

“有什么需要,有什么诉求,我们都去找章警官。”在群众口中,章琰是化解矛盾的“金牌调解员”,是人民群众身边的“解忧人”。17年来,章琰已成功化解2200余起矛盾纠纷,矛盾纠纷调解成功率达99%以上。

## “平安守夜人”:日巡2万余步

“章琰每日步巡2万多步,辖区群众都说这里的平安是他走出来的。”湖塘派出所教导员黄明华看着章琰出门巡查的背影赞叹道。夏季行动期间,章琰针对辖区“网约房”违法违规经营多发情况,经常跟同事前往商住楼进行检查,并创新运用“三管四查”工作法,分级分类做

好监管工作,规范创新新业态管理模式。

章琰检查“网约房”的同时,还对辖区老街道的沿街店铺、小旅馆和“群租房”进行安全检查,与警格员、网格员、物业工作人员一起开展“扫楼”行动……“大家要加强安全防范意识,平时看到违法违规行为,要及时跟我们派出所联系。”每到一处,他不忘强调:每出去一趟,他的警服必定被汗水浸湿。

在同事眼里,章琰还是个义举“挖掘能手”——日常工作中不放过一条线索,不错过一个信息,最大程度提升见义勇为的号召力。近年来,湖塘社区有32人次因见义勇为被奖励,章琰牵头的湖塘见义勇为工作室也成为了全市10家四星见义勇为工作室之一。



## 平安暑假“警”彩无限

**@平安常州** 12日,高新区公安分局龙虎塘派出所“春之晖”党建工作室迎来了常州市北郊高级中学的40余位中学生,开展“平安暑假‘警’彩无限”警营开放日活动。活动中,全国优秀人民警察成春带领同学们参观工作室,鼓励他们积极树立理想;退休民警王纪平生动讲解校园安全知识,增强学生的法治观念;而在实践环节中,学生们通过发放资料和面对面讲解,普及反诈知识,弘扬见义勇为精神,为构建和谐警民关系注入新活力。

## “巡”出平安 守护当“夏”

**@平安常州** 9—11日,高新区公安分局扎实推进夏夜治安巡查宣防第二次集中统一行动,上下联动、尽锐出战,加强社会面巡逻防控,持续加大对旅馆酒店、休闲娱乐、洗浴按摩等场所的清

## 民警同志:您好!

我的驾驶证被扣留了,还可以补办驾驶证吗?  
高先生  
**市公安局交警支队答复:**不可以。根据《机动车驾驶证申领和使用规定》(公安部令第162号)第六十九条有关规定:机动车驾驶证被依法扣押、扣留或者暂扣期间,机动车驾驶人不得申请补发。

## 民警同志:您好!

由于个人原因无法换证,我的驾驶证申请了延期换证,那么在延期期间我能开车吗?  
胡先生  
**市公安局交警支队答复:**不可以。根据《机动车驾驶证申领和使用规定》(公安部令第162号)第七十五条:机动车驾驶人因服役、出国(境)等原因,无法在规定时间内办理驾驶证期满换证、审验、提交身体条件证明的,可以在驾驶证有效期内或者有效期届满一年内向机动车驾驶证核发地车辆管理所申请延期办理。申请时应当确认申请信息,并提交机动车驾驶人的身份证明。延期期限最长不超过三年。延期期间机动车驾驶人不得驾驶机动车。

## 民警同志:您好!

持有境外的学习驾驶证可以申请国内机动车驾驶证吗?  
邹女士  
**市公安局交警支队答复:**不可以。根据《机动车驾驶证申领和使用规定》(公安部令第162号)第一百零九条有关规定:境外机动车驾驶证是指外国、香港、澳门特别行政区、台湾地区核发的具有单独驾驶资格的正式机动车驾驶证,不包括学习驾驶证、临时驾驶证、实习驾驶证。

