

从“后端调解”延伸到“前端预防”，矛盾不上交

来自福州市东街派出所的蹲点观察

本报记者郑良、王成

公安派出所是基层治理神经末梢，和百姓冷暖息息相关，直接关系到群众的获得感、幸福感和安全感。新时代，公安派出所工作如何更好回应和满足人民群众需求和期盼，让他们生活和办事更方便一些，诉求表达渠道更畅通一些，感觉更平安、更幸福一些？

连日来，记者在位于福州市中心的东街派出所蹲点采访，随民警接处警、路巡车巡，深入案事件处置和矛盾纠纷调解现场，进行了近距离观察。

“后端调解”“前端预防”，化解矛盾纠纷不上交

福州东街派出所地处福州市中心，辖区面积0.86平方公里，分布有7所学校、一所三甲医院，日均人流量达20多万。

“目前平均每天接处警约20起。”东街派出所所长郭仕海告诉记者，近年来，随着平安建设不断深入，基层治安状况持续向好，抢夺、抢劫、故意伤害等恶性刑事案件发案率逐年下降，纠纷类、求助类警情占到八成左右。

“派出所工作千头万绪，警情五花八门，很多都是日常琐事，但都是老百姓关切事，马虎不得。”蹲点期间，民警们向记者讲述了形形色色的警情：“熊孩子”多次制造噪音，楼下愤怒的邻居在天花板上安装了震楼器；一对夫妻是否出售房产争执不下，差点离婚；还有社区老住户“欺生”，要求新入住居民交电动车停车费……

年终岁末的一天中午，有居民报警称辖区津泰路一家乐器店制造噪音。记者随值班民警郑惠容、胡建兴在两分钟内赶到现场，了解到是乐器店正为一所小学的音乐队突击排练。在民警劝说下，乐器店负责人表态今后不在午休时间排练，随后民警向报警人反馈处置情况。

“遇到矛盾纠纷类警情，民警第一时间到场，并按规定跟踪督办、反馈回访。”郑惠容说，“我们多跑一趟、多劝一句、多做一些，争取让矛盾就地化解，避免民转刑案件发案。”

东街派出所辖区以老旧小区为主，人员流动性大，邻里纠纷、财产纠纷、家庭纠纷多发，如何把有限警力从非警务活动中释放出来，又能提高矛盾纠纷调处成功率，让矛盾解决在初始、化解在萌芽？



这是林春兰在向市民介绍业务办理流程。

福州市公安局供图

东街派出所创新“7+X”矛盾纠纷综合调解模式，“7”包括社区民警、社区干部、律师、志愿者、调解员、社区群众和当事人，“X”即相关职能部门，形成联合调解、协同共治格局。

在辖区内的明星社区军门社区，延续多年的“警民恳谈会”是前置化解纠纷的“减震器”。记者随民警来到居委会看到，“七一勋章”获得者、军门社区党委书记林丹正跟有关企业沟通一项目建设细节。

原来，军门社区内一处景观改造新铺的瓷砖导致个别居民滑倒，不少居民反映强烈。接到多起警情后，社区民警周宁建议召开专题“警民恳谈会”，50名居民代表投票通过了改造方案，社区随即将这一建议提交东街街道，如今这一改造项目即将动工。

福建省立医院是三甲医院，日均病人人数达数万人，医患之间、病患之间不免偶发口角。“医院派出所、司法局三方建立联动机制，在院区建立警务室，一有风吹草动，社区民警都能第一时间掌握，紧急出动调处化解，力避事态升级。”民警马强说。

建章立制不断夯实治理基础，民警化解辖区矛盾纠纷隐患点底数清、情况明，矛盾化解从

传统的“后端调解”向“前端预防”延伸。获评“枫桥式公安派出所”两年多来，东街派出所成功调处化解各类矛盾纠纷1500余起，实现辖区涉警信访零发生、民闹事件零发案。

“e体+”智慧赋能，刑事发案数连续10年下降

严冬傍晚，记者随副所长于孙茂沿仙塔街、津泰路、八一七路步巡。市中心晚高峰车水马龙，有电动车刮到路人引发争吵、有车辆不文明驾驶堵塞交通、有市民不按规定停放共享单车，于孙茂一边巡逻，一边耐心调处，一小时步巡不觉间就结束了。

于孙茂告诉记者，辖区日均人流量20余万，治安防控压力大，每天早上7:30至8:30、下午17:30至18:30的固定路巡，是派出所巡防“一道警”，这与110巡逻车巡防、武装定点巡防、群防群治力量巡防、辖区单位治保干部精准巡防，共同构成“五位一体”巡巡防控体系。

“强化预防预警，针对学校、医院、商场、

地铁口等人员密集点位提高见警率，对案事件高发区域重点控、高发时段重点巡、行业场所重点防，及时处置苗头性安全隐患，遏制违法犯罪发生。”郭仕海说。

记者采访发现，东街派出所辖区刑事案件以诈骗类及盗窃类案件为主，如兼职刷单诈骗、路边摆象棋棋局的赌博诈骗、盗窃电动车电瓶等。民生小案关乎群众财产安全，如何实现快侦快破，增强群众安全感？

案审二中队指导员陈浩带记者来到“e体+”综合指挥室，这里是东街派出所的新“大脑”，汇集了公安及社会视频监控探头共860路，还接入大数据平台、云平台、情报综合平台，合成作战新机制已具雏形。“e体+”打破了原有警种间的壁垒，推动警种联动、整体作战、快速协作。”陈浩说。

去年11月以来，东街派出所接到多起市民报警称电动车电瓶被盗。民警立即串并案，借力“e体+”智慧赋能，调取大量视频、研判作案轨迹、锁定嫌疑人身份，很快将犯罪嫌疑人张某抓获。经查，张某数月内在福州市作案40余起，盗窃电动车电瓶180余个。

作为公安机关的“神经末梢”，科技强警新成果在东街派出所窥斑见豹，成为打击犯罪的“千里眼”和“顺风耳”。

民警马强打开“警务通”App一专门模块，可以看到多渠道推送的辖区内易受诈骗人群基本信息，并按高、中、低风险级别进行归类。“根据大数据分析研判结果，我们点对点打电话或面对面给予重点人员防诈骗提醒，不漏一人，努力使诈骗案件止于未发。”马强说。

织密治安防控网，提升违法打击质效，辖区平安态势不断巩固。郭仕海说，2021年东街派出所立刑事案件236起，较2020年下降30%，实现辖区刑事案件发案数连续10年下降。

“一网通联、一呼百应”让群众办事和求助更方便一点

位于大根社区的林春兰警务室，被社区居民称作警民关系“连心屋”。去年12月22日上午8点到10点，先后有三拨群众前来求助：有居民投诉称快递已交给快递员，但收件人未收到包裹；有居民举报家人遭遇网络诈骗暴力，被他人人在微博平台诽谤；还有一位阿

婆因家庭琐事情绪低落，来找林春兰倾诉。

“我们设身处地为群众着想，把警务室打造成政策宣传教育站、社情民意汇集站、公益志愿服务站，让居民时刻感受到民警就在身边。”全国公安系统二级英模林春兰说。

记者在林春兰警务室看到，东街派出所设置了“e福州”自助服务终端，居民刷身份证、人脸识别后，不出社区即可实现公安、医社保、公积金等近100个便民服务事项“掌上办、自助办、同城办”。

派出所办事大厅是检验公安服务质量的窗口。记者看到，大厅里一块大屏幕实时显示鼓楼区所有派出所办事等待情况，便于群众分流以减少排队时间，入口处摆放着一台身份证自助办理机，三个人工服务窗口前陆续有群众办理户籍迁移、开具无犯罪证明、补办身份证等业务，约一小时内共办理11单。

“我们对老弱病残特殊人群开辟了绿色通道，周六上午延长服务时限，还创新二代身份证上门服务、孤寡残疾困难户定期上门服务、群众预约上门的‘三上门’服务机制。”户籍窗口民警吕鑫说。

记者蹲点观察到，数字警务进一步整合辖区内公共资源，延伸公安服务触角，遇到“急难愁盼”问题，群众“求助有门”。

在名为“为了东街更美好”的微信群里，城管人员发布了刚从路边禁停区域拖走的电动车照片、车牌号信息。约半小时后，有市民报警称电动车丢失，民警洪星仁与报警人确认信息后，立即通知报警人到指定地点取走车辆。一项部门协同、线上线下联动的微服务，既为市容增色，又确保了群众财产安全。

东街派出所教导员陈兴说：“以东街所名义已建成24个警民群防群治微信群，囊括近千名社区干部、商圈业主、志愿者等，社区民警还深度参与党员群、社情民意群、楼组长群等，大家守望相助，形成‘一网通联、一呼百应’的服务格局。”

东街派出所成立于1949年9月，70多年来，该所荣获省部级以上表彰69项，获评全国首批“人民满意派出所”“枫桥式公安派出所”。“派出所虽小，却关系千家万户的平安，我们把工作做得更多、更细一些，老百姓的获得感幸福感就会增多一些。”福州市副市长、市公安局局长王锡章说。

新华全媒头条

守护岁月静好，穿梭于大街小巷，他们是人们最信赖的“平安守护神”；迎接急难险重，敢于逆行出征，他们用行动诠释赤胆忠心。

城市里，温馨的万家灯火闪烁；乡间，袅袅炊烟吐纳五谷馨香……一个国泰民安的中国背后，有他们藏蓝的“铠甲”、金色的“盾牌”。

他们，是人民警察。在第二个中国人民警察节到来之际，向他们道声辛苦，致以敬意！

“藏蓝的赤诚”——坚守一份初心

海拔4900米的怒江大峡谷深处，进独龙江乡的路有749个弯。“出门看见人，见面走一天”，是这处险地最真实的写照。

在这个曾经下雪就封山、下雨不通路的地方，有一群人接力传承、日夜坚守。

平均年龄不到28岁，由39名民警、43名辅警组成——云南出入境边防检查总站怒江边境管理支队独龙江边境派出所，时刻守护着我国唯一的独龙族聚居区。

帮助村民修路、建寨、种粮、建立警民小学……面对这群最可爱的基层民警，独龙族群众亲切地称他们为“党中央派到独龙族群众身边的贴心人”。

独龙江边境派出所一个特别的传统，新警上岗要先学会理发。“这里交通不便，理发要到90余公里外的贡山县城，老百姓出趟门特别不容易。”教导员苟国伟说。于是，他们专门组建义务理发队，每次下乡，民警挨家挨户为群众修剪头发，几十年从未间断。

“扎根独龙江、一心为人民”，历代民警与独龙族群众结下休戚与共的“鱼水情”，先后有8名同志献出宝贵生命。

哪里有党和人民的召唤，就把根扎在哪里，这是所有人民警察最坚定的信念。

又是一年寒冬，罗旦华同往常一样，骑着摩托车在窄窄的山路上巡查。山高、弯多、路窄，拥有旖旎风光的仙女山吸引万千游客，也暗藏许多交通隐患。

2012年，重庆市武隆区公安局成立交巡警摩托车巡逻队，罗旦华主动请缨加入，与5名巡逻队员一周而复始地在盘山公路上巡逻执勤。“冬披一身雪、夏脱三层皮”，10年巡逻路，他骑坏6辆摩托车，累计骑行40万公里……

为了快速抵达现场处理警情，马路边的一张小方桌、几个板凳和一项遮阳伞，就组成了罗旦华的“办公室”。

无论是酷暑还是寒冬，罗旦华每天都是起早摸黑，用警用摩托车开道、护送需要帮助的群众……久而久之，群众亲切地称罗旦华和巡逻队队员们为“仙女山骑士”。



在疫情防控阻击战中，罗旦华和战友一起写下“请战书”。他们成立党员先锋队突击队，坚守在车流最集中、人员流动性最大、全区疫情输入压力最大的交通检查站，整整两个月未休息一天。

“大家需要我，组织需要我，苦点累点又算啥。”罗旦华说。

参加工作15年，安徽省白湖监狱管理分局黄姑监区区长张文博在监区度过14个春节。2013年4月，组织上决定让他担任结核病分监区政治指导员。当时，分监区关押着136名结核病犯人。

直面身患传染病罪犯，与他们讲法律、聊亲情，用温暖和关爱一点点浸润他们的内心……这些年来，张文博经手改造过的罪犯达到2200余人，许多罪犯刑满释放后，在他们结婚、生子等重要时刻，都会给他打电话、发信息。

每当这时，张文博更加理解这身警服所承载的使命：“我只是全国监狱人民警察中的一员，教育改造好一名罪犯，不仅挽救了一个人，也挽救了一个家庭，要为迷途的浪子点亮心灯，让他们带着温暖、带着感恩、带着阳光回归社会……”

默默守护，是赤胆忠诚，是深情告白。

过去一年，日均50万名民警出现在街面让百姓心安；3万场大型活动和1.3万余家A级旅游景区安全稳定，保障了30亿人次观众和游客安全；全国52万所中小学幼儿园整体安全

稳定，确保全国2.5亿名学生人身安全……牺牲小家，换得万家团圆，静听欢声笑语，人民警察初心如此，矢志不渝。

“我在平安在”——护佑一片安宁

高铁，现代化中国的一张金色名片。

2021年，铁路公安机关侦破刑事案件3.8万余起，查获网上逃犯1.3万余名，查处高铁霸座、吸烟等治安案件15.3万余起……铁腕重拳，惩恶扬善，“金色盾牌”维护广大群众出行安全，让幸福中国更有底气。

福州车站内熙熙攘攘，身着警服的杨仁德在人流中穿梭，任何可疑情况都逃不过他的“鹰眼”。

半年内查获12名网上在逃人员，连续2年夺得全国铁路公安系统追逃“状元”……外表看起来朴实憨厚的杨仁德深谙追逃秘诀，被称为“列车之鹰”。

2008年，杨仁德调入南昌铁路公安局福州铁路公安处福州车站派出所综合大队。从带头成立“功模服务站”，到将服务站发展成集反恐、治安防控、为民服务为一体的“杨仁德警务室”……警务室成立至今，抓(查)获网上在逃人员131人，为旅客购买“爱心”车

票203张，收到感谢信43封、锦旗25面。“人民群众的事，再小也是大事。”杨仁德说。

资助农村学生完成学业；帮助困难旅客补买卧票；设立爱心基金资助旅客。大到追逃缉凶，小到失物招领……仁义为本，以德服人，既是杨仁德的名字，也是他践行的准则。

平安、有序的背后，总有人在默默奉献，负重前行，用行动护佑一方安宁。

阻断诈骗电话，拦截有害短信，封堵恶意网址，拨打劝阻电话……在上海市反电信网络诈骗中心，无声的战斗时刻上演。

多年探索过程中，上海市反电信网络诈骗中心率先实现110报警电话、报警人、市反诈中心“三方通话”机制，被骗资金的止付挽损响应时间从天缩短到秒级。

拦截有速度，办案有温度。“十几通电话阻止我转账，多亏民警锲而不舍，才没能让骗子得逞。”某跨国企业上海分公司负责人李女士回忆，多亏反诈中心劝阻及时，一笔数额不菲的资金得以保全。

亮剑出击，铲除黑恶，他们时刻在行动。一年来，通过开展“云剑”“净边”“昆仑”“断卡”“猎狐”等专项行动，依法严厉打击涉枪涉爆、跨境赌博和“盗抢骗”“黄赌毒”“食药环”等违法犯罪，人民群众用实际行动切实维护社会安定；为群众累计紧急拦截电信诈骗案资金3265亿元，避免2337万群众受骗；常态化开展扫黑除恶斗争，打掉涉黑组织195个、恶势力犯罪集团1086个；严打涉毒违法犯罪，破获毒品案件5.4万起，缴获各类毒品27吨……

“为了万家灯火”——福泽一方百姓

“发动和依靠群众，坚持矛盾不上交，就地解决，实现捕人少、治安好”——20世纪60年代，“枫桥经验”从浙江诸暨发端、从之江两岸向全国发展，半个多世纪来落地生根、枝繁叶茂。

人民满意是一条走不完的路，群众工作是一本写不完的书。进入新时代，“枫桥经验”也在与时俱进。

“警务围着民意转、民警围着百姓转。”成立于1950年的枫桥派出所亮出了自己的“答卷”——党建引领下，继承“就地解决”办事原则；民意为导向，常态化大走访摸实摸细；发动群众，从“红枫志愿者协会”到“红枫义警”，引导群众共同参与基层治理……

2020年，刚参加工作的“95后”社区民警赵梦给自己定下月访70户的目标。如今，社区老百姓已经从“警官”改口叫她“小赵”。“改变的不仅是称呼。只有一点一滴、一步一脚印，为百姓办实事，才能体现一个民警的社会价值。”赵梦说。

2017年以来，枫桥派出所辖区矛盾纠纷

化解率达100%，树立了人民满意的派出所新标杆。

牢记宗旨、俯身为民，民有所呼、我有所应，为民服务没有休止符，只有永远处于进行时，才能传承不息、涌动不止。

2021年，“团圆”行动找回历年失踪被拐儿童10932名；5个户口迁移事项“跨省通办”；12项交管便利措施惠及2亿人次；8000余万名驾驶人申领电子驾驶证；169万人次通过“线上办、掌上办”方式办理民航电子临时乘机证明……

聚焦人民群众“急难愁盼”，桩桩“小事”背后的点滴变化，老百姓感受到的是“办实事”的温暖力量。

“我喜欢警察这个职业，不管多辛苦，这辈子我是干定了！”来自河北省唐山市曹妃甸区公安局垦区治安分局刑事侦查大队的“80后”民警汤宝俊说。

生前入村走访时，汤宝俊帮助患病的困难群众协调办理低保手续，每逢春节，还会带着米面油前去探望。2019年，连续两起蒙面抢劫案引起群众恐慌，汤宝俊立下“军令状”，22小时内摸排蹲守，与同事一起抓获犯罪嫌疑人。

6年刑警生涯，他累计参与破获刑事案件400余起，抓获犯罪嫌疑人300余名，破案数始终遥遥领先。

“他既是‘拼命三郎’，又是‘破案高手’。”年轻队员回忆，遇到再凶狠的犯人、再危急的情况，汤宝俊最常说的一句话是：“你们还年轻，抓捕时我先上！”

选择将背影留给别人，将危险留给自己。2021年3月24日，汤宝俊在抓捕行动中，与犯罪嫌疑人英勇搏斗，不幸壮烈牺牲，永远倒在了他最爱的公安岗位上。渤海之滨，树起一座永不褪色的精神丰碑。

时时在流血，天天有牺牲，但他们依然前赴后继、无怨无悔。2021年，全国仅公安机关就有261名民警因公牺牲，4375名民警因公负伤。

掏身为火，奔赴山河。

公安机关人民警察捍卫政治安全、维护社会稳定、保障人民安宁，国家安全机关人民警察奋战反渗透、反颠覆、反分裂、反恐怖斗争一线，人民法院、人民检察院司法警察履行警务保障职责，捍卫公平正义，司法行政机关人民警察保证刑罚执行，将罪犯改造成守法公民……

平安中国，无悔担当。

当前，我国每10万人中命案数为0.56，是命案发案率最低的国家之一；每10万人中刑事案件数为339，是刑事犯罪率最低的国家之一；2020年，全国刑事立案总量已实现五年连降，八类主要刑事案件和查处治安案件数量已实现六年连降……

“对党忠诚、服务人民、执法公正、纪律严明”——誓言铿锵，声声嘹亮。（记者熊丰、齐琪、鲁畅、朱翔）新华社北京1月9日电