

法治头条·法治实践新探索⑤

深圳公安加强执法规范化建设

让执法既有效率又有温度

本报记者 张天培

河北省沙河市建立矛盾纠纷多元化调处中心——多方协力调处矛盾就地解决

本报记者 金款

“多亏了调处中心帮我们调解，不然不仅纠纷解决不了，我们的矛盾也会越来越深。”

河北省沙河市赞善街道下郑村村民张便(化名)，与好友许书(化名)因为借款纠纷，不仅反目成仇，还多次发生激烈冲突。河北省沙河市矛盾纠纷多元化调处中心及时介入，积极调处。

“干部们调查认真，同双方摆事实、讲道理，我们心服口服。”张便由衷地说。最终双方达成和解，约定到期还款。

近年来，河北省沙河市以“事要解决”和让群众“最多访一次”为目标，探索建立了以矛盾纠纷多元化调处中心牵总、多中心多部门协作发力的化解矛盾新平台，努力把矛盾纠纷化解在基层、消除在萌芽状态。

走进河北省沙河市矛盾纠纷多元化调处中心，宽敞明亮的大厅里，迎面就是综合服务受理窗口。就像医院的前台问诊分诊一样，来这里办事的群众提出诉求，窗口工作人员根据协同系统将其引导至相应窗口，为群众提供法律咨询、法律援助、纠纷调解等多种服务。

“中心整合了政法委、信访局、法院、司法局、退役军人事务局、人社局等单位要素资源，多部门联合作战，在工作流程上做‘减法’，在效能上做‘加法’。”沙河市政法委书记姚建刚介绍，“中心前台由市纪委监委、各乡镇办、市直有关部门和法律咨询、法律援助、司法公证、立案诉讼、仲裁等窗口单位组成，‘分类问诊、坐班把脉’，精准有效化解群众身边的矛盾纠纷。”

沙河市的矛盾纠纷多元化调处机制，不仅仅能调解争议，还通过及时化解纠纷，有效防止矛盾的扩大化和“民转刑”的风险。

秦某是一起伤害案件的受害人。因案件嫌疑人被检察院以“事实不清、证据不足”为由不予批准逮捕，秦某的母亲认为侦办过程中公安和检察院处事不公，不断上访。由于屡次上访无效，秦某情绪极不稳定，矛盾随时可能激化。沙河市矛盾纠纷多元化调处中心随即请示相关领导，协调各部门力量，一方面及时向上一级机关汇报，启动困难救助程序，给予秦某一定的经济救助支持，另一方面从证据和认定事实出发，结合所涉及的法律法规，对双方当事人进行耐心细致的疏导和劝解工作，让双方互相理解。经过大量工作，最终双方达成赔偿和解，此案最终成功化解。

2020年，沙河市通过调处中心平台，共排查调处矛盾纠纷300余件，化解信访案件200余件，速裁团队快速裁决474件，化解行政争议案件24件，有效推动信访矛盾纠纷及时就地化解。“沙河市矛盾纠纷多元化调处中心工作机制的建立，拓宽了政府各部门共同协作化解基层矛盾纠纷的制度化渠道，践行了新时代‘枫桥经验’，有利于形成化解社会矛盾、纾解群众心结的合力。”沙河市委书记刘果芳说。

以案说法

个人信息泄露招来“花式”骗局

本报记者 张璵

【案情】2017年下半年起，李某宁为实施电信诈骗活动，通过非法途径购买老年人客户资料，以每盒12元至100元不等的价格购入多种廉价保健品，定做抽奖卡、“纪念金币”等奖品，制作话术单，招募吴某倩、王某娜、裴某凤、王某娟为话务员，并为每人配备手机。

2018年3月至9月，李某宁指使吴某倩等人按照事先购买的客户资料，通过手机拨打电话，冒充某健康指导中心主任，与老年人沟通联络。在聊天过程中套取老年人身体状况等信息，骗得信任后，分步骤实施诈骗。

一是谎称所售保健品有抗癌保健等功效，原价2980元的产品现在仅需支付298元的体验费或产品检测费即可获赠。老年人同意购买后，由李某宁联系快递员负责配送和代收相关费用。二是在快递包裹中放置抽奖卡，均事先设置为一等奖。快递签收后话务员随即联系老年人，告知其中了一等奖，奖品为价值1万余元的“纪念金币”等，只需要支付个人所得税、保价费或奖品代消费等费用，即可获取，以此骗取钱财，而老年人实则仅获得廉价礼品。三是继续利用老年人信任，虚构帮助办理养老保险等理由实施诈骗。在此过程中话务员会根据每位老年人的被骗程度，随机调整收费名目和具体价格。吴某倩等话务员的工资包括底薪和提成，为便于计算销售业绩，每名话务员需记录下被害人相关信息。经审查，李某宁等人先后骗得266名老年人合计人民币66万余元。

【说法】当前，电信网络诈骗犯罪高发多发，犯罪手段不断更新迭代，在依法严厉打击犯罪分子的同时，更需要广大群众提高防范意识，增强辨别能力，不让犯罪分子“花式”骗局迷惑了双眼。具体到本案，老年群体应当特别提防网上购物、电视购物、电话推销、直播带货等销售环节存在的陷阱，切忌迷信保健品功效，正确看待各种促销优惠。家庭成员要在精神上多关心老人，常回家看看，多与老人交流，多用典型案例引导，发现老人上当受骗应及时劝解、制止和报警。

此外，犯罪分子通过各种非法渠道获取公民个人信息、消费记录等资料，导致其实施精准诈骗时，话术更加周延，迷惑性也更大。本案中，犯罪分子就专门从网上购买老年客户资料，有针对性地推销保健品，提高了诈骗的成功率。对此，网络平台和网站经营者要真正落实治理责任，严密制度设计，堵塞系统漏洞，严防泄露，严防窃取，切实维护公民个人信息安全。

不久前，广东省深圳市公安局福田分局沙头派出所值班民警占荣平像往常一样，通过办案信息平台进行警情巡查，这时，一条原先分流为“治安调解”的警情弹出风险提示：该警情中多次出现“被打”“躺下”“流血”等词汇，但并未发现完整的调解记录或当事人笔录。

占荣平通过关联的执法记录仪进一步核实，发现处置民警按照“治安调解”分流，在证据固定、程序规范上存在较大执法风险，于是马上要求处置民警重新核实取证，进一步完善固定证据链，及时化解了潜在风险。

这个案例是深圳公安加强执法规范化建设的一个缩影。近年来，深圳公安不断推动“法治示范城市”建设，努力让人民群众的获得感成色更足、幸福感更可持续、安全感更有保障。

深化执法监督管理 降低警情“体外循环”的风险

2020年上半年，一起求助警情引起了深圳公安罗湖分局翠竹派出所执法管理室民警范达成的注意。“曾先生报警称在微信上购买额温枪，支付35万多元后，对方没有发货，也一直未退款，现在已经联系不上。”

经核实，该警情表面上看是经济纠纷，但尚不能完全排除诈骗嫌疑。执法管理室立即对该警情发布执法问题整改指令单，叮嘱经办民警对报警事项逐项仔细核查，如果符合相关条件，应及时受理立案并开展侦查。

经过盯办，经办民警积极与双方当事人核查细节、核实相关证据，确认有诈骗嫌疑。公安机关正式立案，依法对犯罪嫌疑人以涉嫌诈骗罪采取刑事拘留强制措施。嫌疑人后被罗湖区人民检察院批准逮捕。

该案件中，执法管理室充分发挥前端执法核查作用，对警情分流处置情况及及时监督预警，提醒经办民警重视警情处置，如实受理立案，降低了警情“体外循环”的风险。

“此外，如果案件办理进度过于缓慢，也会引起我们的警觉。”范达成介绍，执法管理室需要充分发挥监督作用，对案件办理中存在的执法问题进行实时监控，尤其是未及时调查取证、未积极查找嫌疑人到案调查等突出问题，会第一时间连同各相关方面，对案件办理进展情况进行联合督办，提升案件办理质效。

“过去，存在重事后监督、轻事中事前管理，重责任追究、轻执法过程提示的问题，最后既造成百姓利益受损难挽回，也造成民警被追责的后果。”在派出所工作25年的民警许楚峰说，“但现在不同了，执法立案有信息化手段随时全程监督，有问题立即预警通知，民警能马上纠正，让风险隐患得到及时防范和化解，既让百姓安心，也让民警放心。”

据了解，深圳市公安局正着力打造执法前端、中端、末端无缝衔接、环环相扣的执法监督闭环，严格落实警情首接责任制，建立明察暗访、视频调度、随机回访等常态化监督检查机制，从源头上预防执法不规范问题；注重执法中端的时效性，所有敏感案件，不论大小，一律纳入“早交班、午会商、周调度、月点评”议事通报；更加注重执法末端的实效性，建立以结案率为核心的执法质量考评体系；全面推行“网络问政”，严厉查处执法不作为、慢作为、乱作为等突出执法问题。

2020年，深圳市公安局研究出台乘客遗物指引，建立了出租车和网约车的平台沟通机制，这样找车找人容易多了，处置效率自然就提高了。”处置民警说。

2020年，深圳市公安局研究出台乘客遗物指引，建立了出租车和网约车的平台沟通机制，这样找车找人容易多了，处置效率自然就提高了。”处置民警说。

完善执法制度建设 重视关乎群众幸福的“小事”

李威说，没想到接警民警非常重视，不但详细了解我乘车的行程轨迹，还马上联系网约车平台，核查车辆和司机的具体信息，当天便联系到网约车司机，帮我找回了平板电脑。民警真是太负责了，必须为他们点个赞！“类似的事情我们已经非常有明确的工

忘物相关警情处置工作指引，严格落实警情首接责任制，对出租车经营公司、网约车管理平台等行业主管部门，完善建立车辆信息登记和快速调取车辆轨迹、视频工作机制，力求实现“群众报警，警察必帮”。

深圳市公安局法制处民警李娟娟表示，出租车上遗失财物，虽然不属于刑事或治安案件，却关乎群众的安全感和幸福感，我们的执法工作坚持从市民的角度考虑，不断完善执法机制、规范执法流程，做好每一件关乎群众幸福的“小事”。

去年，深圳市公安局龙岗分局宝岗派出所保安员张华通过执法勤务类警务辅助人员考试，成为一名正式辅警。“以前我是劳务派遣的保安员，在派出所工作4年多，协助民警抓获违法犯罪嫌疑人100多人，派出所民警把我当一家人，但因为‘身份’模糊，执法时常常遭到质疑，心

里挺不是滋味。”张华说，“现在我成为一名正式辅警，对群众求助等非警务警情，可以名正言顺地帮忙了。”

《深圳经济特区警务辅助人员条例》是我国较早对辅警进行规范管理和赋权的地方性法规。实施3年多来，经过不断的探索，对辅警管理、使用、保障和监督等体系不断完善，进一步厘清了警、辅权责边界，辅警参与突发事件处置、巡逻防控、大型安保以及协助开展调查取证、抓捕违法犯罪嫌疑人等职责任务和勤务组织运行模式也得以细化和规范。

深圳市公安局龙华分局龙城派出所民警唐鑫说：“辅警立法不仅仅是解决职业认同感的问题，还对这支队伍的协助执法做了严格规范。凡是接到警情，无论严不严重，包括民生小事，辅警和民警一样，都要认真履职。工作好与坏，会纳入考评问责。这对全警急群众所急、想群众所想到基础性作用。”

规范信息科技应用 “布警不见警、有事快出警”

2020年是经济特区建立40周年，深圳市举行了一系列庆祝活动。如何在重大活动安保措施带来的市民自由权益与公共安全利益之间做好平衡，是深圳公安着力破解的难题。

在南山区一所学校工作的市民张小辛表示，公安机关一方面应用先进技术装备，提升安保水平，另一方面坚持以百姓为先，尽量减少对群众出行的影响。

深圳市公安局转变安保工作理念，大力推进智慧安保和人性化安保，围绕各项活动的重点场所、路线，实行自然疏导、远端疏导、隐形管控，将交通管制变成瞬时管制，快速疏通，营造了安全和谐的交通环境，做到了“布警不见警，有事快出警”，实现不清场、不封路，不扰民、多便民。

公共安全视频信息系统作为社会治安防控体系的重要组成部分，在维护社会治安、保障公共安全方面被广泛运用，成为打击防范违法犯罪活动、推进反恐斗争和维护社会稳定的重要手段。但随着公共安全视频技术的不断成熟和应用，视频图像信息安全、数据保护、个人隐私保护等方面制度亟须进一步规范。

结合粤港澳大湾区建设和深圳先行示范区建设的实际需求，深圳公安充分利用特区立法权，先行先试，牵头起草了《深圳经济特区公共安全视频图像信息系统管理条例》，现已提交市人大常委会审议。《条例》致力于提升视频图像信息系统在打击震慑犯罪、保障公共安全、防止信息泄露等方面的重要作用，实现维护公共利益与保障公民隐私相统一。

深圳市副市长、市公安局局长刘国周表示，要让法治思维成为根植于全警内心的基本思维，将法治方式作为全警防范风险、化解矛盾的基本方法，将主动警务贯穿全警执法工作始终，不断增强民警法治意识、提升民警执法水平，下大力气提升结案率和办案质量，让执法既有效率又有温度，让人民群众在每一件案件办理、每一件事情处理中都能感受到公平正义。

“为谁执法、为谁服务”这一问题，才能更好地满足人民群众对公平公正执法的期待和要求，使人民群众既敬畏法律的权威，又感受到法治的温度。

其次是要坚持问题导向，切实找准规范执法的切入点和突破口。执法规范化建设需要解决“从哪里入手”的问题，应紧盯执法关键环节，着力解决群众反映突出的顽瘴痼疾，构建即时高效、系统全面的执法监督管理机制。通过加强执法管理、强化执法监督、完善执法制度、优化执法机制、加强执法培训、落实执法责任，不断提升公安规范执法质量。

第三是要坚持科技引领，强化对执法环节

的有效掌控和精细管理。近年来，公安执法工作的一项重要实践是以“信息化”促进“规范化”。为更好提升执法办案的透明度、规范性，应不断强化信息化建设、大数据应用。在执法活动中，建立健全执法全流程记录，实现全过程留痕、可回溯管理，为公安机关执法规范化建设提供有力支撑和重要保障。

公平正义是执法司法工作的生命线，坚持“严格规范公正文明”执法是公安执法的核心要求。只有持之以恒深入开展执法规范化建设，才能切实提升执法工作的法治化水平和执法公信力，让人民群众在每一次执法活动和每一件案件办理中都感受到公平正义。

图①：深圳公安光明分局马田派出所民警在汽车站检查入站人员身份信息时向被检查人员敬礼。

图②：深圳公安福田分局刑警大队民警根据规范化流程对一宗诈骗案件的物证进行整理。



图①：深圳公安光明分局马田派出所民警在汽车站检查入站人员身份信息时向被检查人员敬礼。



图②：深圳公安福田分局刑警大队民警根据规范化流程对一宗诈骗案件的物证进行整理。

周昌建摄

罗永明摄

版式设计：沈亦伶

金台锐评

持之以恒深化执法规范化建设

章炳言

从推进受案立案制度改革，到推进刑事案件“两统一”工作机制；从开展执法办案管理中心建设，到规范涉案财物管理；从建立健全执法全流程记录制度，到推进执法大数据深度应用；从加强改进执法培训工作，到推行执法资格等级考试制度……近年来，全国公安机关坚持推进执法规范化建设，取得了积极成效。

但在个别地方，公安执法工作中还存在个别不规范现象。比如，有的依法依规办案意识淡薄，甚至违反法定程序、滥用职权；有的手段简单粗暴，缺乏理性文明的执法方式，影响执法效果。

与此同时，随着经济社会不断发展，人民群众对美好生活的需要呈现多样化、多层次、多方面的特点，对执法公开、公正、文明的要求也越来越高。这些都迫切需要公安机关与时俱进，转变执法理念、完善执法方式，以建设法治公安为目标，坚持不懈地深入开展执法规范化建设。

首先是要坚持执法为民，为人民群众带来更多获得感、幸福感和安全感。公安机关是接触、服务人民群众最多、最广泛的政府职能部门之一。在执法过程中必须坚持以人为本，将维护人民群众的根本利益作为出发点 and 立足点。只有真正从思想深处认清

“为谁执法、为谁服务”这一问题，才能更好地满足人民群众对公平公正执法的期待和要求，使人民群众既敬畏法律的权威，又感受到法治的温度。

其次是要坚持问题导向，切实找准规范执法的切入点和突破口。执法规范化建设需要解决“从哪里入手”的问题，应紧盯执法关键环节，着力解决群众反映突出的顽瘴痼疾，构建即时高效、系统全面的执法监督管理机制。通过加强执法管理、强化执法监督、完善执法制度、优化执法机制、加强执法培训、落实执法责任，不断提升公安规范执法质量。