

专人提供专业服务、畅通公安信访渠道、提升信访化解能力……

# 陆川公安改革创新 打通信访“最后一公里”

2020年以来,陆川县公安局创新推出“4333”(即四个到位、三访、三项机制、三项措施)信访工作法,着力提升陆川公安信访工作水平。通过系列改革创新,实现了信访“最后一公里”,打开了公安信访新局面。1-10月,该局接到各类信访件121件,与去年同期237件相比,信访量减少48.9%。

## 专人专区提供专业服务 夯实“四个到位”信访基础

走进陆川县公安局人民群众来访接待室,候访处以及信访区宽敞明亮,信访条例、信访办理流程、信访部门岗位工作要求一一张贴在墙上,一目了然。接待室还贴心地为来访群众准备了医疗急救包、饮水机、老花镜、宣传架等便民设施。

为了提供更好的信访服务,接待室配备了专职信访人员,并在县公安局各基层所队设置信访信息员,负责群众信访材料的收集、报送、反馈,确保信访工作有人抓、有人管。同时,接待室将法律服务延伸到矛盾纠纷和信访积案化解工作中,从法院、检察院、公安、司法等部门选派业务骨干组成信访积案化解“四人组”法律会审工作专班,开展疑难信访案件化解攻坚工作。对困扰群众的疑难复杂信访案件,该局牵头组织“四人组”法律会审工作专班,对当事人信访案进行会审,从法律、政策、救助等方面提出合理解决方案。驻局纪检监察部门对信访接待、案件化解等工作进行全程督导检查,对因执法过错引发信访问题和不稳定事端的予以追责。

今年以来,该局召开3次专题局党委研究化解疑难信访案件。通过局党委推动,2019年以来,该局3起涉法涉诉重点信访案件,已化解1起,1起已研究讨论通过解决方案,另1起已引导信访人走法律诉讼程序。



公安信访有了新的办公区



信访人员指导群众信访



经过信访人员调解,当事人握手言和

## 坚持“三访”,畅通公安信访渠道

接待室内,信访人员的工作纷繁复杂,为了提高信访工作效率,专门提出了开门接待、基层约访、上门劝访“三访”工作法,以此保证公安信访渠道的畅通。

接待室开展“开门大接访”活动,将每周二定为局领导信访接待日,重大信访案件由“一把

手”亲自接访,一些重点敏感节点实行全局领导轮班接访。对不能当场化解的,限期督办办结。今年1-10月份,局领导共接访61次,接案7起,接访群众8人次。接待室组建工作专班,领导带头深入基层,精简接访程序,最大限度化解信访问题,确

保“停访息诉、案结事了”。接待室结合“百万警进千万家”活动,组织民警、辅警深入信访户家中走访,用心用力用情化解信访“症结”。2020年来,该局组织警力500多人次深入社区、村屯走访劝访,化解各类矛盾纠纷150多起。

## 创新“三项机制”,提升信访化解能力

2018年,民警徐挺全面负责接待室的信访工作,并不断总结过去信访工作经验,创新了完善回访反馈工作制度、信访办理告知寄递服务机制、重点信访事项办理机制共三项制度,为全市公安信访工作的进步探索出了新思路。2020年10月23日,区公安厅在玉林市公安局开展的信访工作研讨会上,徐挺的创新办法得到了区公安厅的认可和推广。

陆川公安局按照“谁承办,谁核查;谁反馈,谁化解”的原则,推行核查结果反馈措施。承

办单位收到转办信访件后,必须第一时间开展核查处置工作,并按时限要求及时将办理结果反馈给信访人,接待室根据反馈情况进行实地走访和电话回访,主动回应群众的关切。2020年,该局信访件反馈率达98%。

为了确保信访信件能通畅收接,做到案件不遗漏,事情早解决,陆川县公安局及时与邮政部门沟通,将信访事项办理告知书寄送方式由挂号信改为快递送达,送达情况同步反馈到信访室民警手机APP上。同时在信访事项办理告知书中注明承办

单位及承办人联系电话,便于信访人进行直接沟通。通过改革创新工作方法,让公安信访进入快速办理、良性互动阶段,保障信访人知悉权,让信访人少跑腿。2020年6月以来,通过快递送达信访事项办理告知书121份,送达率100%。

此外,该局为了减少信访存量,推动重信重访和涉法涉诉等疑难案件化解办结,出台了《重点信访事项办理制度》,规范重点信访事项办理,明确工作职责和方式方法,让信访工作有章可循,信访细则更专业。

## 三项措施发力,信访案件源头控访减量

为了推动信访案件得到有效防控以及及时解决,该局坚持抓“重点”,采取“大排查大调处”办法,加强重点群体、重点人员矛盾纠纷集中排查化解工作,对排查出来的矛盾纠纷,采取分案负责、分片包干的办法和“一岗双责”的要求,实行挂牌督办。民警深入辖区开展摸排走访,全面摸清本辖区的不安定因素和隐患,尽可能把问题解决在基层。今年以来,共调处矛盾纠纷

538起,成功化解493起,成功率91.6%。

接待室结合“老兵调解室”联动发力,共同调解处理信访案件。陆川县公安局陆城派出所原所长陈伟兵为原型成立“老兵调解室”,安排一名资深民警专职调解,根据案件情况,联合律师、乡镇站所干部、社区干部等人员共同开展化解工作,有效发挥联动调解机制作用。

大案要重点抓,小案也要顺

民意。为了让上访的群众安心反映问题,提高对公安机关的信任感和满意度,该局明确破小案的工作导向,严格履行公安机关的打击主责,全面控压辖区侵财案件高发势头,控制因案件侦破引发信访问题。2020年1-10月,该局侦破侵财类盗窃案件242起,与去年同期破111起相比,上升118%,从源头控制了因侵财案件引发的信访案件。

(记者 黄清 通讯员 陈明)