# 衢州衢江公安创新“1+2+N”信访工作新模式

公安信访案件同比下降28.57%，案件办结率高达80%，这是浙江省衢州市公安局衢江分局一季度出炉的一组信访数据。

今年以来，衢江分局围绕“控增量、减存量”目标，从源头控制、积案清理、队伍建设、警务规范等入手，探索推出了“1+2+N”信访工作新模式，全方位、多角度落实多项举措，有力促进了信访工作效能提升、信访形势好转。

“1+2+N”=一把手攻坚+两种策略破题+多元调处网格

“把信访工作摆在什么位置，就是把老百姓摆在什么位置。”衢江区委常委、公安分局局长余水陆告诉记者，“我们必须将‘一把手’推到信访工作第一线，直抓、直管、直面群众。”为加大信访工作力度，分局专门成立了“一把手”任组长的信访工作领导小组，切实做到重要会议强调信访、中心工作不忘信访、重大决策考虑信访。

如何啃下疑难复杂信访案件这块“硬骨头”，局领导接访和包案是两种最直接、有效的方法策略。衢江分局将领导接访和包案常态化、制度化，要求每位局领导按照各自联系单位、分管部门开展日常信访接待和疑难信访案件包案，并落实接访登记交办制度和包案定责督办制度。在2017年的第一批34件局领导包案重点信访案件中，分局全部落实了包案局领导、责任单位和具体责任人。

此外，为强化基层预防和化解信访问题的能力，衢江分局职能部门还指导各派出所建立了人民调解、司法调解、行政调解等多位一体的工作机制，如大洲派出所的农村治保会、樟潭派出所的警调衔接、杜泽派出所的庭所联动、乌溪江派出所的第三方评价会等等，切实形成了“纵向到底，横向到边”的全域调处工作网络。

“1+2+N”=一支精英团队+两个特种专班+全警理念转变

“为提升信访案件的化解率，强化信访工作的法治化水平，我们专门将经验丰富的民警选拔到我们办公室从事信访工作。”衢江分局办公室主任朱建伟介绍，“同时，我们结合分局的精英团队建设，确定各部门专兼职法制员为信访工作专员，组团化解信访案件。”目前，该团队共有20名成员，平时负责推进法治信访建设，重要关头负责灵通信息。

记者了解到，在这支20人信访工作团队的背后还有两支后援队。衢江分局从办公室、督察、法制、治安等部门专门抽调人员成立了信访案件核查专班和信访处突专班，分别负责核查信访案件。今年以来共核查信访事项15件。

为了让公平正义体现在每一道执法环节当中，衢江分局切实在提升全局法治意识上苦下功夫。在全局积极组织开展了执法预警提醒和执法考试，着力解决信访中反映出来的办案拖拉、取证不到位、采取措施不及时等执法突出问题。今年以来，已下发执法预警通报50余条，纠正执法问题70余个。

“1+2+N”=一个信访专栏+两大制度体系+多项职责清单

“派出所民警日常工作比较繁杂，有时候会导致手头的信访案件超期。”在派出所工作十多年的樟潭派出所副所长范文进深有体会，“分局网页信访专栏里的信访案件办理时限提醒和统计预警两项功能特别人性化。”据了解，目前衢江分局专门在分局主页开设了信访工作专栏，及时发布信访工作动态、通知通报、法律法规等，提升信访工作知晓率和透明度。

为加大信访工作的推进力度，衢江分局建立了考评和问责两大体系。围绕信访件办理、信访秩序维护、控制初信初访增量等内容，研究制定信访考核办法，进一步规范信访工作。同时，将信访工作纳入《执法刚性问责规定》，加大因执法过错引发信访的问责力度，做到失职必问，问责必严。

2月16日，市民雷某通过区长信箱反映，因路面积水问题其母亲被同村的毛某打伤，至今未得到处理。接到该件后，衢江分局立即启动了“法制大队+派出所”的联合处置机制，经过多部门的协同配合，此案快速办结。得知事情原委后的投诉人也立即写信至区长信箱，对错怪民警表示歉意，同时对民警能公正办理此案表示感谢。

据了解，衢江分局制定了“法制+派出所”“信访+派出所”“督察+经侦”等捆绑式、多元化的职责清单，以职能部门牵头指导落实，办案单位负责具体实施的方式，进一步厘清了各单位信访职责，切实做到了信访入口规范、信访出口畅通。

法制日报2019-10-31