# 妥善处置公安信访案件的思考和对策

当前，我国改革发展正处于关键时期，人民内部矛盾越来越呈现出复杂化、多样化的态势，在公安信访工作中，非正常访、越级访、进京访一直在高位运行。这种状况与党的十七大提出的构建和谐社会的战略目标不相适应。笔者作为一名公安基层领导干部，在日常工作中接触了大量信访案件，并深刻认识到，公安信访工作已经成为“三基”工程建设中的一项重要工作。信访案件一旦处理不当，不仅干扰和影响公安机关正常的警务工作，而且将直接危害到社会稳定。因此，我们必须对公安信访案件进行深入思考并制定相应对策。

一、公安信访案件的客观分析

公安机关信访案件的当事人上访原因千差万别，申诉和控告的方式也是形形色色，归纳起来，大致有以下几种类型：

一是有理合法型。这类上访人的诉求属于合理诉求，采取的方式也属于正常的表达方式。。有的当事人因刑事案件久侦未破或犯罪嫌疑人在逃久抓未获而常年到公安机关甚至党委政府上访，要求公安机关加大侦破和抓捕力度；有的因为公安机关办案失误导致自己蒙受某种损失等。在上访过程中，他们能以文字材料或口头表述方式向接访人员表达自己的诉求，要求公安机关予以解决。

二是有理非法型。这类上访人的主要诉求是合理的，但由于种种原因，其要求没有得到满足，因而产生了失望甚至抵触心理，认为公安机关没有为他们尽力办事，从而产生不满，遂采取非法过激行为。有的大闹公安机关，影响正常办公秩序;有的游说其他党政机关，施加影响; 还有的上访人受“把事情弄得越大、越严重，就越能引起上级重视的错误思想支配，把自己申诉的问题随意夸大，极力渲染。我区有一位上访人因妻子被打伤致死，犯罪嫌疑人在逃，该人便多次上访，向公安机关施加压力，声言公安局一天抓不到人，妻子的尸体便一天不火化。

三是无理合法型。此类上访人多数性格比较偏执，通俗地讲就是“认死理儿”。他们上访的方式是合法的，但其诉求属不合理要求，实质是无理缠访。有的上访人，常年奔波于各个国家机关信访部门，成为所谓“职业上访人”； 有的常年坚持不断地给各级领导投递告状信件，且一信多投，其反映的问题可追溯到建国初期，大多属历史遗留问题。还有的上访人形成了所谓“上访依赖症”，往往其主诉求得到解决后，不断提出新的诉求。此类上访人常年生活在上访的状态中，往往最难处理，俗称为“狡牙”。

四是无理非法型。有些上访案件，公安机关在办案中严格遵守法定程序，没有任何瑕疵，但上访人得不到相应的经济赔偿，既不到检察机关追诉，也不到法院追偿，而是一味

在公安机关无理纠缠，在具体办案环节上“鸡蛋里挑骨头”， 抱着“小闹小解决、大闹大解决、不闹不解决”的错误心态，采取激烈手段，拦截领导车辆，大闹公安机关。

二、公安信访案件的主观分析

面对群众来访和投诉，我们的公安民警能否用正确的方式处臵和对待，是决定一起信访案件走向的重要因素。处臵得当，就可能直接化解矛盾，将问题解决在初访；反之处臵不当，就可能激化矛盾，甚至直接引发越级访、非正常访。从主观方面分析，主要有以下三种错误做法：

一是敷衍推诿。有些单位领导和办案民警对信访工作重视程度不够，存在“说起来重要，做起来次要，忙起来不要”的现象，对待群众初信初访不积极，不真诚，漠然处之，推来推去，相互扯皮，或矛盾上交，或皮球下踢。如果基层单位领导和办案民警对群众的合理诉求给予足够重视，真诚接待，认真解决，相信绝大部分越级访的问题都是可以避免的。还有的同志抱着“新官不管旧事”的态度，对于以前发生的问题一概推出去，使群众求助无门。

二是厌恶反感。有些单位领导和办案民警对上访人态度粗暴，存有偏见心理，视之为“刁民”，将其拒之门外。有的民警一见有群众来访，就产生反感心理，特别是对待上访老户，不是认真去帮助其解决问题，而是认为他们无理取闹，故意出难题，找麻烦。

三是恐慌惧怕。有些单位领导和办案民警对上访群众存在惧怕心理，特别是对上访老户，更是惧怕三分，总是认为多年的老问题很难解决，又怕自己说错了话被他们抓住把柄。有的单位领导和办案民警一听说上访老户来了，就全部躲出去，唱空城计，用“惹不起躲得起”的办法消极对待上访群众。由于害怕引起群众上访和被错案追责，有个别民警不敢办案，领导不敢批卷的现象发生。实际上，有些上访案件没有得到解决，是受当时历史、技术、观念等条件的限制。随着时代发展，一些问题不是不能解决的，关键是要本着全心全意为人民服务的思想，站在构建和谐社会的大背景下来思考问题。但无论如何，一个人民警察惧怕和回避上访群众是毫无道理的。

三、公安信访案件的对策分析

党的十七大提出了构建和谐社会的战略目标，而公安机关肩负的保持社会稳定和谐的重大使命，使公安信访工作的重要性前所未有地凸显。因此，我们必须抱定知难而上、敢于攀登的决心，将公安信访工作纳入到“三基”工程建设的大格局中来，不断创新工作思路，改进工作方法，提高工作效率。在处臵公安信访案件中应注意“八宜八不宜”：

——宜诚不宜虚。作为信访干部，首先要以真诚的态度对待上访人，深入了解他们的诉求，多进行换位思考，不能对情绪激动的上访人以牙还牙，针锋相对。对于群众合理的

要求，一定要想方设法给予解决，要让他们感到“真把他们的事当回事”，用真诚拉近群众、打动群众、取信群众。俗话说“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”。面对行为激烈的上访人，一定要用亲切话语打动他们，用真心诚意感动他们，往往一句好话就能收到事半功倍的效果。我局有一起进京到省的疑难案件，上访人2001年被打成重伤，眼球摘除，此案一直未破。在办理案件的过程中，分局领导亲自到其家中下访，上访人父子深受感动，表示再也不会越级上访。我们并没有因上访人息诉而放松对案件的侦破工作，而是积极组织力量继续追捕，终将三名犯罪嫌疑人抓获归案。

——宜啃不宜弃。对有些长期上访的疑难案件，要坚决克服畏难情绪，敢于攻坚克难，千方百计研究解决办法，坚定信心，破解难题。我局有一个连续28年进京到省的信访案件。上访人的行为异常激烈，拦截过很多重要领导的车辆，被公认是一个“老大难”案件，是块难啃的“硬骨头”。但如果我们继续将这起信访案件束之高阁，放弃从根本上解决问题的努力，上访人势必会继续访下去，甚至做出更“出格”的事情来。在了解案情的基础上，我们从法律、道德、社会的角度讲解政策,晓之以理，动之以情，既肯定上访人诉求中的合理部分，又对其过分的补偿要求给予批评，经过艰苦的努力，终于使上访人放弃了过高的赔偿要求，偃旗息鼓，停止了28年的上访路。对于这类长期上访的案件，我们不能指望毕其功于一役，要多花些时间作准备，在法律与情理之间找准契合点，选择合适的时机提出解决方案。

——宜疏不宜堵。在工作实践中，有些上访人总是不相信基层民警，坚持要局长接待。如果我们不能满足上访人的要求，就会使上访人对公安机关产生不信任感。失掉了群众最初的信任，也就直接失去了最佳的息诉时机。因此，我们分局规定，只要群众有请求局长接待的要求，控申部门不得无故拒绝，分局党组成员轮流接访。其实，有些信访案件即便是局长亲自接访，也未必能解决实际问题，但是分局领导亲自接访却一定能够传达真诚的信息，从而在公安机关与上访人之间建立最初的信任关系，为进一步解决好实质性问题打下良好的基础。工作实践表明，大多数上访群众是通情达理的，群众有求要诉、有理要讲、有冤要伸，公安机关就应该为群众开辟一个稳固、畅通的渠道。保持这个渠道的畅通，群众随时可以通过信访向领导反映问题，不仅让信访问题得以顺利解决，而且也使基层民警在执法、服务过程中减少了随意性，增强了责任感。

——宜细不宜粗。做好公安信访工作需要敏锐的洞察力，信访干部要掌握一定的心理学知识，善于从上访人的言谈举止以及字里行间读出所蕴涵的深层次信息，从中得出初步结论。信访干部首先要做一个好的听众，俗话说“会说的不如会听的”，上访人通过语言传达的信息往往比书面文字

更加真实可靠。同时，耐心倾听上访人的陈述也往往是赢得对方信任的第一步。通过细致的“听”，我们大致可以判断出信访人的文化程度、逻辑思维能力、理性程度、有无上访经历，进而判断其所反映问题的可信程度等等。总之，我们的心越细，得到的信息就会越多，对解决问题就越有利。

——宜冷不宜热。上访人在诉说自己的遭遇或委屈时，往往处于“过热”的状态，声泪俱下，情绪失控。有的上访人来到信访接待室时，就是带着“怨气”来的，几句话不如意就对接访人员横加指责。我分局辖区内有一个上访老户，每次到分局上访时都是情绪激动，几乎所有接待她的同志都被她骂过。根据这种情况，我们对其采取了“冷却”措施，在其情绪失控时进行冷处理，民警们克服埋怨情绪、厌烦情绪和对立情绪，恪守职业道德，耐心地作好工作。同时我们细致地研究了她的上访诉求，对其中的合理要求部分给予了重新处理，对不合理的诉求也给予了明确答复。我们的真诚终于使这位上访老户放弃了对公安机关的偏见，还送来了锦旗表示感谢。

——宜解不宜结。在接待非正常的上访人时，对其错误的上访方式不能只是一味地批评和指责，在指出其错误的同时，更要本着人性化的思想，对其采取过激方式的原因和动机进行深入了解，尽量化解其内心深处的“症结”，使其气顺情畅，化干戈为玉帛。我分局有一起因伤害引发的上访案

件，上访人之子手腕被砍成轻伤，犯罪嫌疑人潜逃。上访人要求迅速追究犯罪嫌疑人责任。达到上访目的，该人曾爬到市局对面的楼顶上散发传单，并以跳楼相威胁。通过对其情况的了解，我们知道这是一个单亲家庭，上访人下岗，被害人上学，家里无力负担治伤的医疗费用。为了帮助这个贫穷的家庭尽快摆脱困境，分局组织专门警力负责追捕这起轻伤害案件的犯罪嫌疑人。经过不懈努力，民警终于将犯罪嫌疑人抓获归案，为被害人带来了希望。象这样采取非正常手段进行有理上访的上访人，大都面临着一些经济上的困境，其中的一些人属于社会的弱势群体，需要我们去关心和帮助。就本案来说，如果只是简单地对其跳楼要挟的行为进行处罚，不仅解决不了原来的上访问题，还会结下新的上访“疙瘩”。因此，对上访人采取的过激行为，只要不是对社会危害性很大的犯罪行为，或者恶意制造事端和影响的，通常不宜采取严厉的手段给予处罚，而应该结合具体情况，与一般违法行为区别对待。

——宜调不宜处。公安信访工作是构建和谐社会的基础性工作。因此，做好信访工作，必须彰显和谐理念。一些由民间纠纷引起的打架、轻伤害等案件调解处理比之依法处罚更能体现以人为本的和谐社会执法理念。我分局有这样一起上访案件，邻居赵某和陈某因琐事发生纠纷，进而撕打，赵将陈的门牙打掉两颗，经法鉴为轻伤，同时，赵某也受轻微

伤。派出所按照《刑法》及《治安处罚法》有关规定，对赵某和陈某分别刑事拘留和行政拘留，结果引发双方不满，家属分别到分局、市局和省厅上访。在这起案件中，派出所依法处理没有错误，但考虑到邻里之间矛盾引发的打架案件，社会危害性不大，虽然陈某构成了轻伤，伤情并不很严重，且双方有调解意愿。于是根据案件实际情况，我们进行调解处理。经过几次协商，终于促成双方达成调解协议，不仅使两个家庭免于离散，也使邻居之间保持和睦相处。从整体效果看，这样的人性化执法比惩处一个对社会危害不大的犯罪嫌疑人更有意义。

——宜进不宜退。如果说，对于有些有理上访群众的过激行为适当忍让是一种工作方法的话，那么，对于无理上访人的非分要求决不退让就是必须遵守的工作原则。尤其是作为公安机关的主要负责人，决不能对无理闹访有任何的姑息。由于受法制观念、文化素质等诸多因素影响，有些上访人的思想中存在着“叫唤孩子有奶吃”的错误观念，认为闹得动静越大，得到补偿越多。对此，作为公安信访干部要有清醒的认识。有的时候，上访人的诉求中，有合理的和无理的成分相互搀杂，主要领导接待时，强调有理因素，争得有利于己的承诺，其他信访干部具体办理时，又加入无理内容。因此，作为公安机关主要负责人在接访前要对案件有相当程度的熟悉，对上访人诉求中合理的与不合理的条块区分开

来，在不合理的方面要坚守原则，决不退让，不能让其无理的要求得逞。

南京廖华2020-5-3