# 关于新时期公安交警部门做好群众信访工作的几点思考

目前，全国“两会”正在召开，部分上访群众也想借机把自己心中所谓的不满及情绪到有关部门进行倾诉。作为公安交警部门担负着巨大的政治和社会责任，处在执法一线和调处各种矛盾纠纷的最前沿，如何减少和避免一些涉法信访案件，是事关全国“两会”能否顺利召开，事关国家经济社会发展和人民群众生活安宁的大事要事。那么，如何保持清醒头脑，主动预防，提早工作，扎实做好“两会”信访稳控工作，笔者浅谈以下几点看法：

一、当前群众信访工作面临的新形势

当前信访工作面临的形势是严峻的，越级上访、重复上访居高不下，给社会稳定造成了诸多隐患。一是信访量大；二是群体信访、越级非法上访、缠访等有逐年增多趋势；三是信访当事人对立情绪大、过激行为多，有的辱骂接待人员、动手打人等。面对如严峻的信访形势，个别基层单位领导认识不到位，工作措施不到位，责任制落实不到位，信访工作缺乏积极性、主动性，主要表现在：领导在唱独角戏，单位一把手信访接待量大，而基层负责人和一些民警没有信访接待任务压力，形成了上热下冷、头重脚轻局面。其次，认识上存在偏差，不少民警认为信访是领导与信访部门的事，自己是局外人。为此，组织集中处理群众信访案件，认真研究解决信访居高不下的成因及对策是十分必要的，它对于树立公安机关的权威和良好形象，保障当事人合法权益不受侵犯，调整和理顺人民内部关系，化消极因素为积极因素，形成一心一意谋发展，齐心协力筑和谐的良好氛围，对于促进奥运会成功举办和办好其他一系列国家大事具有十分重要的现实意义。

二、当前造成群众信访事件的主因

一是有些当事人无理纠缠而上访。有些案件的处理和执法行为本来是合理合法又公平，但相对当事人由于个人主义严重或者不懂法，往往以“我”为圆心，以“己利”为半径划园，只要事情结果不合自己的口味，加上执法人员解释工作没有做到家，便认为执法人员偏袒对方，继而无事生非，纠缠不休。

二是因不懂案件受理范围而信访。有的当事人把一些本不属公安部门管辖的矛盾和纠纷交上来，当该我们不予受理时，当事人就误认为是扯皮，有意踢皮球，结果记恨在心，四处鸣冤，反复来信投诉，无限上访告状。

三是有的执法者作风不扎实。遇有疑难案、缠手案，怕引火烧身，不能积极主动地寻求解决问题的办法，彼此之间相互推诿，本来自己能解决的问题，却要推给上级机关，造成上访。五是个别执法民警缺乏大局意识、稳定意识，就事论事，不能将执法行为的法律效果与社会效果很好地统一起来，处理问题武断专横，对当事人不善于做耐心细致地思想工作，以势压人、以法压人，使当事人一时口服心不服、敢怒不敢言，留下后患。

四是有些上访案件是因执法民警处事不力、不当、不公引发信访。一方面，由于少数执法民警在执法过程和处理问题中受各种人情、关系等消极因素的干扰影响，导致问题久拖不决，致使当事人因自己的权益长时间未能得到保护而来信、来访。另一方面，确有个别问题由于事情本身复杂，加之执法民警业务水平不高等客观因素制约以及少数执法民警主观臆断、随意执法等主观因素影响，在问题的定性和处理上出现一些偏差、失误甚至是违法，给一方当事人造成怨恨心理，引起信访。

三、做好群众信访稳控工作的对策

（一）进一步提高思想认识，真正高度重视做好群众信访工作。当前，有一些同志片面地认为，群众的来信来访是添乱子、找麻烦，因而对群众所反映的问题不作认真分析，不及时处理，而是敷衍塞责，缺乏群众至上的观念。应当看到，群众利用信访渠道反映问题，这是对我们公安机关的信任，是群众法制意识的提高，通过群众的来信来访，我们可以了解群众疾苦，掌握民情民意，窥见我们工作的失误，以便及时解决，做到防微杜渐。因此，我们要切实提高思想认识，站在群众利益无小事，确保大局稳定的高度，认识和处理人民来信来访工作，把处理人民来信来访，作为体察民情、密切联系群众和改进工作方法，提高执法水平的一条重要途径，做到及时研究解决，不拖延、不掩饰，不草率行事。

（二）及时准确地把握初信初访这个关键环节，努力从源头上解决好信访问题。初信初访是信访工作的起点，要确保初访万无一失，只有把纠纷解决在初信初访阶段，才能把来信来访当事人稳定在基层。为此，我们要从“热”、“严”、“诚”、“快”、“深”抓起。一“热”。就是热情接待每一位来访者，做到一句问候、一次让座、一杯开水、一个握手、一声感谢，实现与群众的感情互动，拉近距离。二“严”。就是严把调查落实答复关。对群众来信来访的问题，不分本地外地，问题的大小，问题的难易，均严格按规定办理，不自立条条框框，不强调当事人言辞如何，调查好、落实好、答复好。三“诚”。就是精诚办理。对每个来访群众都详细听其陈述，弄清纠纷的来龙去脉，妥善进行处理。对前来反映问题的群众，认真接待，对来访群众提出的有理问题及时帮助解决和答复，对来访群众提出不符合实际的问题的做好息访工作，绝不草率应付。四“快”。就是不拖不压，快调查落实快答复。特别是对外地当事人前来反映的问题，要尽快调查给予答复，绝不无故拖延。五“深”。就是工作深入、扎实。对来访群众负责到底，做到件件有着落，事事有回音，让来访群众带着怒气愁容来，满怀喜悦高兴归。

（三）全方位拓展信访工作服务渠道，努力达到隐患于未然。为确保信访工作的及时性和有效性，要多方位拓展信访工作服务渠道。一是设立案件和执法行为排查是否存在上访问题的制度。各基层单位和执法民警对自己办理的案件，每月进行一次排查，排查所办理的案件和执法行为，对存在不稳定因素的案件和执法行为，及早发现，及时解决。二是向前看，排查新案。对正在办理的案件进行排查，凡是容易引起不稳定因素的案件，提前采取措施，进行疏导。三是面向群众，主动搞好回访，及时征求意见、建议，发现问题及时解决。四是与有关部门保持经常联系，沟通情况，使公安系统的信访工作成为地方党委政府工作的一个重要组成部分，建立横向信访反馈体系。五是利用信访工作信息量大，来源直接，敏感性强等特点，及时捕捉和反馈可能诱发或激化矛盾的苗头性、倾向性问题，切实加强对突发事件的预测和预防工作，力争把矛盾解决在激化之前，平息在萌芽状态。六是加强对重点问题、重点案件的防控，消除潜在隐患。发现重点问题、重点案件，及时解决，以避免出现大规模的集体性群众上访。

（四）进一步强化工作责任心，真正把信访工作做细、做实。信访工作的核心就是解决群众实际问题，把群众反映的热点、难点问题解决好，从群众不满意的地方改起，从群众满意的事情做起，真正让群众满意，是减少信访源，维护社会稳定的关键之举。对群众反映执法不公的问题，要本着立警为公、执法为民的宗旨，该赔偿的赔偿，该道歉的道歉，该纠正的纠正，有一件处理一件，对有一定道理，但要求过高的，采取解决实际问题和思想教育、法制宣传相结合的方式，必要时组织公开听证，争取群众理解，努力平息矛盾，化解纷争。与此同时，民警要十分清醒地认识到公安信访工作的总根源在于是否严格、公正、公开、文明、及时、便民执法，必须以“严格执法、热情服务”为主题和以执法为民为根本宗旨，不断强化政治思想和民警职业道德修养，刻苦钻研业务，全面提升自身素质，依法规范执法行为，提高执法水平和质量，怀着对人民群众有深厚感情去执法，才是治本之道，久远之策。

（五）大力加强信访接待人员的职业道德建设，进一步提高处理问题的能力和水平。各级领导要把处理群众信访问题，提高到稳定大局，事关公安机关形象的高度来认识，注重加强对信访工作的日常管理，真正把经验丰富、知识面广、态度严谨的人员配备到信访接待岗位上来，彻底扭转以往将信访接待当成“养老所”、“传达室”的陈旧观念。同时对专职信访人员的考核进行量化、细化，并赋予其解决信访问题的实权，让他们能够职、权相称，权、责统一。

（六）切实加强组织领导，严格落实责任制和相关措施。一是强化信访工作领导责任制。把信访工作作为一件事关全局的大事纳入全局工作的中统筹安排，统一研究，统一部署，经常听取信访工作情况汇报，定期研究和处理重要信访问题，切实负起做好信访工作的责任。明确“一把手”为第一责任人，主管信访的领导为主要责任人，坚持一级抓一级，一级对一级负责，哪一级出了问题，就要追究哪一级领导的责任，做到横向到边，纵向到底，决不能因为工作不到位而引发不稳定事件。二是建立信访工作责任追究制。把信访工作做得好不好作为衡量一个领导干部有没有组织观念、群众观念，驾驭全局工作能力强不强的重要标准，把能否做好信访工作，维护一方安定作为任用干部的起码条件。对工作不到位引起集体越级上访的责任人，拟提职的暂缓；因办案不公造成集体上访要视其情节给予降职、交流或调整岗位等处理。三是要强化督查督办工作。各级要高度重视督查督办工作，对群众来信来访，不能认为批了、转了，就算完成任务了，要一件件、一桩桩抓督查督办，真正把问题解决好。对重点单位、重点人、重点事、重点案件实行重点督办；对重点问题，主要领导亲自督办；涉及多部门的问题，明确一个部门牵头，有关部门参加联合督办，直到问题解决，从而把信访矛盾减少到最低限度。

山西省公安厅交通管理局2021-4-15