# 张掖甘州：公安信访问题化解成效显著 率先完成“双百”目标

近日，张掖市公安局甘州分局持续坚持深化“我为群众办实事”实践活动，心系百姓所思所盼，积极回应人民群众“急难愁盼”问题，扎实推进矛盾纠纷“大化解”和信访问题“大攻坚”，成功化解公安部、省厅、市局确定的7起疑难信访积案和区信联办转办的14起重点信访案件，全部息诉罢访、案结事了，办结率达100%,率先实现“双百”目标。达到了“事心双解”的效果，提升了人民群众的满意度。

领导重视，用心包抓化解。全面落实领导包案责任，深入推进公安局长包案化解信访积案行动，局主要领导深入一线调查了解，找准问题整结，亲自约访、接访，靠前指挥、筹措谋划，组织开展信访案件攻坚化解工作。今年4月，刘某反映其房屋被偷拆的问题，接访后，局领导高度重视，立即组织相关部门会商分析，进一步调查核实诉求问题，逐一查证落实。经核查，当时的搬迁程序合理合法、手续完备、事实清楚，信访人反映的问题不属实。面对一系列的证据材料，信访人思想有所转变，包案领导积极与信访人交流沟通，讲解政策法规，刘某的信访问题随着一句“我心里头的疙瘩解开了”而消除。

耐心细致，用情沟通化解。坚持政策解释和用情沟通并举，用情理与信访人沟通，讲解法律政策，消除不满情绪，争取理解支持。今年6月，张某因交通事故赔偿金额问题多次信访。通过调查了解,此次交通事故中张某受轻微伤，因赔偿金支付问题再次信访。接访民警多次深入信访人家中做思想工作，出主意、想办法解决后续赔偿金，在动之以情、晓之以理的调解劝导和真情感化下，双方终于消除了隔阂，握手言和，支付了剩余赔偿金。张某深情地说：“警察同志辛苦了，我再也不给你们添麻烦了”。

履职尽责，用法依规化解。对涉案信访问题认真梳理，找准涉案信访症结点，明确责任单位，抽调精干力量，限定办理时限，逐一调查核实，用事实和证据给信访人一个满意的答复，实现法律效果和社会效果的有机统一。今年7月，王某因电信诈骗进行信访。经调查核实，该案已诉至法院，因案件证据和法律程序问题还未判决。接访人员耐心告知案件办理的程序和情况，并答疑解惑，王某表示“自己不懂法律程序，误解了公安机关”。

“听心声，解心结，化矛盾”，甘州公安心系群众，坚持党委抓总，多部门协调，各警种共同发力，将合理的诉求解决到位，无理的诉求思想教育到位，对生活困难的帮扶救助到位，依法依规推动合理信访诉求得到实质解决，为党的二十大胜利召开营造和谐稳定的社会环境。

九派新闻2021-11-25