# 义乌公安推动信访“最多跑一地”改革走深走实

从民情民访代办两员“帮跑”，到打造智慧信访平台数据“代跑”，再到如今进驻矛调中心靠前“领跑”……近年来，义乌市公安局扎实推进公安信访“最多跑一地”改革，把信访工作做到群众心坎上，努力让这一份反映社情民意的晴雨表充满阳光。

统计数据表明，今年1至10月，义乌公安实现信访总量同比下降42.64%，初信初访下降32.95%，越级信访下降40.37%，攻克疑难信访积案16件。特别是今年8月，义乌公安以“主力军”姿态进驻市矛调中心，通过推行“信访智慧平台”一访情三推送，“包案到底”责任到人；推动警调访调，为每件“信访”问题找到娘家；树立“调解前置”理念，设立“警心调解室”等工作机制，共接待群众176批次，化解率达97.2%。

除进驻市本级矛调中心，义乌公安14个派出所全部入驻镇级矛调中心，参与日常值守、调化、会商、联动。同时，义务公安在全市村居社区设立信访代办服务站，驻村辅警协同网格员、党员等进村入户开展矛盾纠纷排查化解，把民情隐患解决在警情发生前。

“上午到矛调中心反映情况，下午所里就约我见面，速度真快。”家住北苑街道的吴先生感慨道。原来，吴先生前段时间和邻居因停车问题起了纠纷，双方动起手来。民警处警后，吴先生认为派出所没能妥善处理，于是到矛调中心找到公安信访窗口反映情况。窗口工作人员迅速将信访件通过“信访智慧平台”流转至北苑派出所。北苑所即会同镇街综治中心、司法所、社区一同解决了这起纠纷。

此外，义乌公安依托“枫桥式公安派出所”创建，在全市范围推广民情民访代办，做到关口前移、重心下移、优化服务。目前，全市村居已设立民情民访代办点548个，共有民情民访代办员和帮办员1579人。

前不久，在江东街道鸡鸣山社区，外商罗薇达特意赶到警务室对社区民警王军伟表示感谢。原来，她和丈夫因生意不顺产生了矛盾，闹了不快。在王军伟和“国际老娘舅”哈米的帮助下，通过积极参与社区学汉语、国学、戏曲等活动，罗薇达渐渐地融入社区，交到很多朋友，人也开朗了。

针对一些复杂疑难信访事项，义乌公安则实施“一访情三推送”制度，实现层级管理和便民服务相结合。

“在处置疑难信访问题上，我们推动市级层面出台两个模板式的‘规范’指导意见。”义乌市副市长、市公安局局长江栋介绍，自两个“模板”运行以来，已会商化解了17次疑难信访件，攻克5件信访积案，起到良好的法律效果和社会效果。

浙江法制报2020-12-30