

方山风采录 ——人民接访员 方山县访民采录 人员(上)

□ 文/图 杨应平

年终岁首,安稳为要。为深入学习贯彻习近平总书记关于信访工作的重要指示精神,更好发挥人民接访员的正面典型引领作用,充分展现方山信访战线先进人物“为民解难、为党分忧”的生动故事,为进一步做好信访工作凝聚新力量,汇集正能量。特推出“方山县人民接访员风采录”(上),以飨读者。

善于总结的接访员

——记人民接访员、方山县马坊镇温家庄村干部薛金锋

从事群众接访调解工作4年来,薛金锋在一次次的接访和调解中认真负责,细心总结,得出了一套较为实用的工作方法,一是深挖纠纷的根源,找准毛病,对症下药;二是给双方当事人释明法律规定进行调解;三是加强普法教育,让群众不断增强法律意识,规范信访渠道;四是以人为本,换位思考,暖心调解。4年来,经他接访调解的各类纠纷有30起,调处率达100%,成功率达95%,特别是2021年调处履行协议达到100%,实现了温家庄村连续4年来无群众性械斗和群体上访事件的目标。

前年夏天,村里水泥硬化路面,到了村民李某家门口时受阻。负责施工的头头找到薛金锋反映情况,薛金锋马上来到现场,了解到现年65岁的李某想利用修路占用自己土地的机会,达到扩大宅基地面积的不合理要求,目的达不到便千方百计阻挠施工。于是,薛金锋对症下药,有理有据地与李某促膝谈心,讲党的惠民政策,讲硬化道路带来的好处等,几番话,说得李某喜笑颜开、点头称是。

2021年6月20日,村民李某几次到镇里反映温家庄村所属一自然村以前吃水井废弃的情况。接到镇里的反馈后,薛金锋深入一线详细了解,原来由于村里安装上了自来水,原先的吃水井便不用了,因年久失修出现坍塌,存在安全隐患。期间,为了消除隐患,村委在拆除废弃水井时将李某的院墙、免舍跨墙推倒,并将免兔、免舍顶彩钢压坏,村委虽作了赔偿,但李某一直不满意。了解了这些后,薛金锋又走访了李某的邻居进一步了解情况,并找来专业人员测算损失,



薛金锋(中)与村民日常交流

待测算结果出来后,又告知双方,最后村委按照测算的金额赔偿给李某,真诚接访化解让李某心存感激。

说话是人与人之间传递信息、交流思想的重要途径,也是做好接访工作的根本。薛金锋说,在接访纠纷现场,情况复杂多变,接访员说话一定要大方得体,有理有据,否则会给工作带来难度。薛金锋总结得出:纠纷现场说话要防止三类失误,一是询问不到位,询问问题把握不准重点、要点,甚至“东扯葫芦西扯瓢”,前言不搭后语,自相矛盾,抓不住问题的

关键所在,导致贻误最佳调解时机;二是口气不当,有的人说话态度生硬,让当事人觉得没有人情味,有的居高临下,八面威风,令人抱有戒备心理和拘谨心态,出力不讨好;三是内容不当,该说的说,不该说的不能乱说,否则,很容易造成工作被动,甚至尴尬局面,随意表态,造成不满,扩大事态,导致接访化解陷入僵局。

薛金锋说,接访员还要不断提高自身素养,首先要敢于说话,要抓住问题的主要矛盾,话要说得有力有理,使人信服,应在言语、气势上控制现场,稳住局面。其次,在现场受理处置纠纷时,接访员一定要调整好自己的心态,克服不良情绪,学会察言观色,洞悉他人心理。第三,要有意识地锻炼自己的口语表达能力主动说话,注重学习法律知识和调解技巧,动之以情,晓之以理,触及心灵,化解于无形。同时,要把握化解矛盾的关键是要找到开启心灵之锁的钥匙,要带着感情、带着责任去做工作,要以情感人,以理服人,做老百姓值得托付的贴心人和代言人。

信访新兵也娇艳

——记人民接访员、方山县圪洞镇信访干部武雅丽

从事信访工作不到半年时间,“85后”的她就参与办理信访案件173件,其中初信初访11件,中央、省、市交办件、督办件12件,网上信访150余件。逼真的数字背后,让我们看到的是一位信访战线新兵的光彩与娇艳。

武雅丽,女,中共党员,1985年9月生。2021年9月因工作需要,调整到方山县圪洞镇人民政府信访办公室工作。“作为一名刚进入信访工作队伍的新成员,我对很多事情的认知都是陌生的,浅薄的,为了尽快适应新岗位,胜任新工作,我努力学习,不断提高业务素质。”武雅丽是这么认为的,也是这么做的。

2021年11月,圪洞镇潘家坂村李某反映,2020年其本该享受的扶贫产业分红未收到、其家低保被取消等问题。面对信访人,武雅丽显得有点手足无措还略有紧张。因为反映的问题是历史遗留问题,作为新手的她一无所知,但为了能够给信访人一个满意的答复,武雅丽硬着头皮熬夜翻阅历史资料,并多次向镇扶贫站、农经站、民政所、该村村委等部门的负责人了解情况,在镇党委分管信访工作的副书记的帮助下,经多次与信访人沟通,最终形成了有效的答复意见,得了信访人的满意。武雅丽很高兴,也很有成就感,这是她初涉信访工作以来基本上是一个人完成的信访事件。

去年12月,该镇前东旺坪村薛某因不满水库移民安置费发放等问题,重复向县信访局上访。接到案件后,武雅丽和分管信访工作的张煦轩副书记积极探讨,查阅《方山县水



武雅丽(中)向来访群众做解释工作

库移民志》,向有关人员了解当年水库移民情况,并一起约见了信访人薛某,了解其思想动态、生活情况,为他讲解政策、法规,经过一下午的深入沟通,信访人的心结终于打开了,表示不再上访。

通过这两起信访案件,武雅丽深刻地体会到信访涉及的范围远比自己想象的大,关系到人们生活的方方面面,除了举报揭露,还有咨询政策,寻求帮助等等,而且有很多问题并不是通过简单地处理就能解决的,有些涉及到历史遗留问题的、人情世事的,都需要信访工作者拥有绝对的耐心去调查考证。接访人只有用足够的细心从蛛丝马迹中抽丝剥茧寻求关键突破口,只有用足够的用心为民众排忧解难之情从实际出发提出最佳解决方案,才能真正把“人民利益无小事”的宗旨做到实处。

信访工作没有规律性可言,不论是包案领导约见信访人,还是作出处理意见答复信访人,经常会因为信访事件的突发性、紧急性而临时加班加点,甚至经常会出现因为信访人个人原因或其他客观因素变化,导致资料多次重复或者反复修改……面对这些情况,武雅丽从无怨言,始终尽职尽责,尽可能及时地完成相关工作。

武雅丽说,信访工作对她来说仍还是一个全新的领域,在这里充满了挑战,想要翻越一座座险峰,除了努力别无选择。年轻的武雅丽,年轻的接访员,将在人民信访事业的征程中发愤努力,奋发有为,使之早日开出娇艳的花朵,结出令信访人满意的果实。

十九载接访路 万余名群众情

——记人民接访员、方山县信访局信访服务中心主任康国梁

从参加工作的那天起,在信访工作的岗位上一干就是十九年;从接待群众的那刻起,就把为党分忧、为民解难的使命记心头。19年来,经他呈送转办的信访文件案件达1.1万余份;19年来,经他接待的来访群众达到2.6万人次。他,就是方山县信访局信访服务中心主任康国梁。

2002年康国梁部队转业被安置到方山县信访局工作。一晃19年过去了,时光在变,唯一不变的是他那接待群众和呈送文件的最初工作。

呈送文件敢破冰

2018年腊月的一天,正在办公室工作的康国梁接到市里转来的接返通知,原来该县大武镇大武一村、二村、三村、四村的一百余名群众到市委、市政府信访连续三天,有群众滞留。按规定程序,接返需要派领导干部去,派谁去则由县委主要领导决定。接到接返通知的康国梁马上完善手续,与有关人员联系,待他小跑着来到县委、县政府办公楼时,打听到主要领导正在开县委常委会议。这让他左右为难,等吧,事态紧急,已经信访三天了;进吧,会场纪律,岂能随便进出。巧的是连个工作人员也没有出来,无奈,在门外等了半个多小时的康国梁再也耐不住了,干脆开门“闯”进了会议室,径直走到县委书记的旁边拿出文件,现场进行了批阅。

走出会议室的康国梁浑身是汗,紧张到不知自己是怎么走出会议室的。事后,许多干部问他:“胆子真大,开常委会也敢进。”他不好意思地笑着说:“不是胆子大,是事态紧急,也是情急之下没办法的办法么!”

“多少年来,像这种‘闯’会场的情况太多了,没有办法,有时情况紧急,只能这样,领导们要责怪也认了,不然延误了事,责任更大!”康国梁感触地说。



康国梁(左一)向群众宣传政策、答疑解惑

服务群众几多情

赵三权是一名残疾退伍军人,去年冬季来到县信访局,请求减免冬季取暖费用。负责接待的康国梁热情接待了他,在详细听取了了解了他的实际情况和诉求后,同是军人出身的康国梁很是同情,但依据政策没有规定残疾退伍军人能减免取暖费的。于是,他通过个人关系和供热公司取得联系,在适当的范围之内给予残疾退伍军人优惠与照顾。赵三权很是感动,逢人便说:“信访局就是咱老百姓说理和反映诉求的地方,那里的人服务好,态度好。”

该县马坊镇树林则村的五保户王拴住,70岁的人了以生活困难为由常住县信访局跑,时间久了,康国梁和他成了好关系,每次来到信访局,康国梁不是倒水就是和老人谈心,到中午时还要给他买上一碗面,临走时还要帮忙打听顺车或给老人车票钱,暖心举动使得老人不好意思再往信访局跑了。

多少年的接访工作使得康国梁对前来信访的群众产生了一种特殊的感情,以至于在日常生活中见了曾经上访的人都特别的亲近。他理解上访人,同情上访人,更愿意帮助上访人。

2014年冬天的一个早晨,康国梁送孩子上学途中,看到县政府转盘不远处有一辆电动车摔倒在地,两人平躺在地。走近前一看,原来是曾经的上访人崔金兰母子,也是送孩子上学的,不慎雪后路滑摔倒在地。康国梁二话没说,赶紧扶起孩子上车,把母子俩送到县中医院接受检查治疗。还有,该县马坊镇周家沟村一村民在县信访局反映情况,在得到圆满的解答后,硬是拉着两袋子土豆给康国梁,康国梁婉言谢绝。

“革命军人是块砖,哪里需要往哪里搬。”康国梁说,信访工作不仅需要耐心、细心和诚心,更需要有爱心。他将继续坚守岗位,为人民信访事业贡献一名退伍军人的力量。

接访无小事 乐为群众忙

——记人民接访员、方山县积翠镇返聘干部李根虎

花甲之年,已是退休在家享清福的时候,而他却每天坚守工作岗位,认真负责地接待着每一位来访群众,还乐呵呵地说:“自己干了一辈子农村工作,和农民兄弟打交道了一辈子,对农村工作熟悉,对群众情况熟知,党组织信任咱,咱就不能负了党组织。”

说这话的是方山县积翠镇集调解员、民政助理员、人民接访员于一身的返聘干部李根虎。

今年61岁的李根虎曾担任农村主干28年,因连续多年获得五星级农村党支部,2014年成为镇政府一名干部。2021年退休后被返聘到镇工作。

2021年3月,积翠镇方山村村民马春娥来镇政府反映情况,情绪激动,对群众工作有相当经验的李根虎先安慰其坐下,再详细聆听情况。原来,马春娥家的房子靠近公路,年前公路上安装了减速带,这本来是好事,为了大家的安全。可过往车辆为了减少震动,绕过减速带,靠近其房屋行驶,因日久天长,把埋在地下的自来水管也压破了,还导致其房屋的一面墙出现裂缝。听完诉说后,李根虎当天就赶赴马春娥家实地察看,经调查核实,反映情况均为事实,确需尽快解决,以免造成更大隐患。于是,李根虎及时查阅关于困难群众临时救助的相关文件,并向镇领导建议给予马春娥家适当救助,帮助贴补其解决房屋裂缝维修费用。同时在马春娥家临近房屋处设置了提醒标志,禁止车辆绕行,及时有



李根虎(中)认真接待来访群众并帮助他们变卖

效地解决了马春娥的诉求,还避免了更多安全隐患的发生。

去年5月,积翠镇麻地会村村民李玉平给自家的油松喷洒杀虫药剂,刚好邻居李润贵的温室大棚上面油布敞开,药剂随空气弥漫开来,致使李润贵的温室大棚内60%的蔬菜都遭了殃。接到李润贵的诉求后,李根虎第一时间来到大棚实地查看受损程度,并当场叫来李玉平进行调解。谁知,双方情绪激动,语气不和,李根虎见状,

便让双方回家冷静。第二天一大早,李根虎便联系并召集了村支部书记、村网格员,还有镇上的司法工作者,形成了六人调解小组,运用“大会诊”的调解模式,为当事人进行耐心细致地说理讲情释法,李玉平错在先,表明了态度;李润贵受损事实,理解了不是故意。最后双方握手言和,李玉平赔偿李润贵经济损失4000元,调解取得圆满成功。

“接访工作无小事,做信访工作,就要以诚相待,换位思考,只有把群众的诉求放在第一位,只有把群众的情绪安抚好,其他的都好解决,怕就怕在一个不公道上。”

李根虎说,农村工作就这样,说事大也不大,说事小也不小,群众的事就是鸡毛蒜皮的,但你必须去耐心聆听,认真解决。每当看到群众的矛盾纠纷解决了,每当自己接待的群众脸上露出笑容了,我就打心底里高兴,老百姓的笑容就是我为他们奔忙的不竭动力。

农民工信赖的接访员

——记人民接访员、方山县人社局劳动保障监察综合行政执法队监察队长刘林平

有一组数字不得不让人感叹,2021年,通过国务院欠薪平台、省转案件、现场接访,12345热线共处置农民工欠薪案件594件,涉及农民工工资700余万元;有一种情怀不得不让人折服,从事劳动保障监察工作15年来,始终牢记“为民解难、为党分忧”的初心使命,用热心、耐心和真心,一次次化干戈为玉帛,架起了党和政府同农民工之间的连心桥。

创造让人感叹数字和情怀令人折服的,便是方山县人社局劳动保障综合行政执法队监察队长刘林平。

2021年11月19日,刘林平正在办公室整理资料,突然有五个农民工模样的人敲门而入,要投诉某工地拖欠他们工资的事件。多年的职业习惯和接访作风,刘林平并没有着急,而是请他们坐下,耐心地听他们把事情的前因后果说完。原来,拖欠工人工资的是某电力项目,于2020年8月至11月拖欠下工人工资约20万,涉及12名工人。反映问题的工人只知道他们的负责人名字及电话,其余的一概不知。当天是周五,如果不及时联系处理,工人们又得多等两天。于是,刘林平根据工人提供的电话,在与当地电力部门联系沟通并取得配合下,很快确定总包企业为某省电力公司,分包为某省电力公司下属劳务单位。忙完这些,冬日的窗外已是华灯初上了,刘林平仍在认真地调阅企业信息,积极与劳务公司取得联系,在他的多方努力下,劳务公司最终承认了拖欠工人工资的事实,并约定在三日内支付所欠工人工资。

三天后的2021年11月22日,在方山县城某临时点几位农民工领到了他们应得的劳动报酬。工人们感动不已,欣喜无比,相

跟着再次来到县人社局感谢他们心目中最依赖的人。

去年的3月3日上午,正要下班回家的刘林平接到群众举报,称某项目存在拖欠农民工工资的行为,劳务负责人联系不上,班组长等人通过编制舆情散发至多家网站等极端方式讨薪,给社会稳定造成不良影响。刘林平顿感事情的复杂性、严重性,他立即将情况向局领导作了汇报。人社局迅速成立了讨薪专案组,明确由刘林平负责调查、追讨拖欠农民工工资案件。紧接着,刘林平上报上一级劳动保障大队,请求协助跨区域追讨农民工工资办案。于是,当天下午他就会同吕梁市劳动保障大队监察人员,连夜奔赴1200多公里的外江苏省扬州市,在当地劳动保障大队的紧密配合下,经过专案组连续七天的反复核算及周边群众提供有效线索,终于找到了当事人,为5名农民工讨回应得的劳动报酬,及时有效地消除了一起因讨薪形成的不稳定因素。

农民工工资拖欠问题一直是社会广泛关注的问题,不仅关系到广大农民工的切身利益,也关系到社会大局的稳定。15年来,无论是在办公室

接访、倾听诉求,还是在一线处置案件,刘林平都以一颗真诚的心对待每一位来訪的农民工,晓之以理,动之以情,点滴发力,大局为上,用自己的行动妥善处置了一起又一起因拖欠农民工工资引发的突发性、群体性事件,有效推动了方山县劳动保障工作的高质量发展。刘林平也因此连续十年被机关评为年度优秀工作者,感谢锦旗和信件挤满了办公室的一角,更可贵的是他被一群操着南方口音的农民工亲切地称为“最信赖的接访员。”



刘林平经常利用下班时间钻研信访业务知识