# 方民风 山接采 人员了

组版:李够梅 薛继龙 杨应平 责编:王耀 校对:白颖凯

2022年1月21日 星期五

□ 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"(下),以飨读者。

### 岗位多变换 信访情未了

——记人民接访员、方山县峪口镇党委副书记吕鹏飞



变,对信访工作的情始终未变,对信访工作的 冤,跟保安发生冲突。正路过门口的吕鹏飞赶 事始终挂念。他,就是人民接访员、方山县峪 口镇党委副书记吕鹏飞。

十年前,太原科技大学毕业的吕鹏飞通过 公开招考,被录用到方山县信访局社会工作联 络中心工作,从此便与人民信访工作结下了深 厚情谊和不解之缘。年轻的他第一天上班就 立下雄心壮志,要在平凡的岗位上干出一番不 平凡的成就来。那时候,吕鹏飞的主要工作是 办理"书记、县长公开电话"热线,对群众的每 一个来电、上级的每一份函件,他都认真对待, 严格把好,依照程序,全力办好。

在日积月累的工作中,吕鹏飞萌发了对信 访群众的理解与同情,并深深懂得如果不是万 般无奈,淳朴的老百姓谁愿意东奔西跑,谁愿 意厚着脸皮被人们称为"上访户""告状户"。 之后不久,吕鹏飞主动请缨到信访大厅工作, 基于此前工作的认识,他努力做到"一句问候 暖人心""一杯热水化怨气",认真做好群众来 访记录,耐心倾听群众诉求,对于诉求合理的, 他主动帮忙约找责任单位进行对接处理;对于 无理取闹的,他耐心做劝解引导,力争矛盾不 激化;对于生活困难的,他主动给予帮助,做到 大事化小,小事化了。

有一次,来自该县大武镇的一位老上访户带着 老伴来上访,明知是无理取闹,就是赖在大厅不走, 眼看中午下班了,老两口依旧没有要走的意思。看 着他们年老体弱的样子,吕鹏飞既气愤又无奈,于 是跑到小卖铺买了一袋热饼子,让老两口吃了,还 说:"都一把年纪了,饿不得!"也许是一句话温暖了 老两口的心,还是热乎乎的饼干感动了老两口,吃 完饼子后,老两口便起身就走,还对吕鹏飞说:"好 孩子,给你添麻烦了,赶紧回家吃饭吧。"

2014年,方山县社会工作联络中心主管单 位调整为方山县委办公室,吕鹏飞也因为写作 基础好被调整到县委办资料科。离开了信访 工作的岗位,但他还是时时处处关心着信访工 作,情不自禁地对前来信访的群众多看几眼, 多问几次。在县委政府办公大楼里,时常会有 信访群众跟保安躲猫猫、打游击的现象发生, 有的甚至围追堵截领导干部。有时候,遇到上 访群众与保安撕扯吵嚷,别人都在看热闹,吕 鹏飞却总要过去劝导一番。2016年冬天,该县

从参加工作的那天起,他就与信访工作结 北武当镇发生一起工伤事故,死者家属在县委 下了不解之缘。十年时间,工作岗位一变再 政府大门外又是拉白色横幅又是跪地哭嚷叫 忙从围观的人群中挤了进去,制止冲突后问清 缘由,然后引导死者家属兵分两路,一路去信 访大厅合理诉求,一路去县劳动部门寻求帮 助,巧妙地化解了一起缠访闹访事件。当值保 安佩服地说:"你这还真有两刷子!"吕鹏飞说: "我在信访局工作过,对待上访的群众要将心 比心,你看他们家遭了难死了人,正在困难愁 苦和情绪激动之时,这时候要尽量去体谅,不 能上硬手段,更不能激化矛盾!"

2019年底,吕鹏飞被提拔到该县大武镇担 任党委委员、专武部长,包联水源片区大小10个 村子。工作中,他发现所包联的水源片区处于 店坪煤矿采动影响范围,也有不少遗留问题需 处理。有着信访工作经验和情结的吕鹏飞,深 知群众利益无小事,于是他一边进村入户积极 了解情况,一边协调主要领导与企业先后10余 次对接沟通,分类型分批次提出解决对策,终于 在2020年底前彻底解决了水源片采煤沉陷区 治理移民遗留问题,得到群众的一致好评。

(三)

2021年2月,吕鹏飞调整到该县峪口镇担 任党委副书记,主抓综治、信访工作。在到任 的那一天,他笑着说:"兜兜转转一大圈,最后 还是回到了信访工作的岗位上。

基层工作就是与形形色色的老百姓打交道, 就是在忙忙碌碌中解决林林总总的小问题。他 逐步理顺工作关系,拓宽工作思路,创新信访工 作新机制。依托吕梁市12345政务服务热线平 台,将群众来电工单提交镇分管领导和包片领导 进行调查答复,尽可能通过政务热线这一"无接 触"信访渠道,将群众诉求解决在基层;依托国家 信访局网站平台,牵头相关责任人进行详细调查 处理,为信访人出具答复意见书,做到调查细致、 事实清楚、理由充分,使全镇信访案件受理率、答 复率、群众满意率稳居全县前列;依托政协"有事 来商量"平台,利用自己兼任政协工作联络组组 长的优势,拓展矛盾纠纷调解场所阵地,推动群 众反映的民生实事和矛盾纠纷得到妥善解决。

十年时光,不长也不短,无论岗位怎么变换, 吕鹏飞认为自己一直没有离开过信访工作的战 场。他笑着说,也许自己这一生都与信访工作难 舍难分了,在今后的工作中他将继续坚定践行群 众路线,始终厚植为民情怀,矢志不渝为民解难, 为党分忧,永做一名优秀的信访干部,甘当一名 群众依赖的人民接访员!

# 善管"三事"的接访员

——记人民接访员、方山县积翠镇南虎滩村网格员王凤情

"每天流经村边的车辆有3000多辆,全村有 饭店、早点17家,汽车维修店12家。全村户籍人 口509人,暂住人口126人。"能够对这些数字倒 背如流的人叫王凤情,是方山县积翠镇南虎滩村 的网格员,也是一位实实在在的人民接访员。

在农村,夫妻之间吵几句,邻里之间有纠纷是 见怪不怪的事。不是张三的媳妇说了李四婆婆的 几句闲话,就是王五家的牛吃了赵六家的黑豆等 等,这些看似乎不大的事情都得用心去调解。所 谓清官难断家务事,各家有各家的想法,要想做通 群众的思想工作,也不是件简单的事。为此,身为 人民接访员的王凤情坚定信念,不厌其烦,靠着耐 心、恒心、决心和良心,成功调解了一件又一件矛盾 纠纷,赢得了群众的信任和上级的肯定。

2020年10月16日上午,一村民来到村委 办公室,正好王凤情值班。该村民反映高某与 崔某两家打起来了,王凤情马上联系村干部上 门调解。原来,高某与崔某在同一条巷子内居 住,两家邻里关系长期不和,矛盾时有发生。 主要原因是:崔某在自家开饭店的门面房外搭 建了一个简易房,在简易房旁边又用铁皮搭建 了临时房,准备在临时房里安装锅炉。高某觉 得临时房距离她家的大门太近,饭店换气扇换 出来的油烟和锅炉冒出来的烟煤全都排在她 家的大门口,以污染环境卫生为由不同意锅炉 安在简易房里,从而引起矛盾,互不相让,从开 始的口角发展到了动手,高某的儿子用铁锹把 崔某家的换气扇毁坏。赶到现场后,两家各自 纠结了五六个人吵得不可开交,火药味十足, 面对此情,王凤情以安稳局势为要,迅速组成



了六人调解小组现场开展调解,并与村"两委" 主干和派出所取得联系,尽管如此,双方当事 人态度生硬, 互不相让, 直至派出所民警赶到 现场才得到控制疏散,但调解却失败了。

回到家里的王凤情很不甘心,本身就不是什 么大事,又是邻里邻居的,为什么就解决不了 呢?经过十余天的观察走访,王凤情对双方的真 实想法、脾气、态度、底线等搞得清清楚楚,也终于 找到了调解不开的症结所在。于是,一个秋后的 下午,调解小组再次主动介入,运用了"大会诊"的 调解模式,最终达成一致意见:崔某把换气扇用 铁皮包起1米并开口向下,减少油烟对高某家门 口的污染,锅炉则安装到了用砖垒起来的另一个 简易房子里,这样距离高某家的大门远一点,高

某的儿子则向崔某赔礼道歉,承认错误,还把毁 坏的换气扇重新换好。双方握手言和,避免了走 法律程序和一起群体性纠纷的发生。

从事人民接访员不到两年的时间里,王凤 情全面兼顾,将信访接待与网格调解工作有机 结合起来,以诚心、耐心、细心和公心,热情接待 村民反映诉求50余起,成功调解各类矛盾纠纷 20件,其中口头调解4起,书面调解16件,做到 了事事有结果,件件有案卷,赢得了全村老百姓 的交口称赞。

王凤情说:"鸡毛蒜皮的小事,邻里之间的 杂事,家长里短的琐事,就是我要管的事,这些 事虽小,但管不好影响很大,所以,我要尽其所 能,把老百姓反映的每一件小事都处理好。"

#### 普及信访知识的接访员

——记人民接访员、方山县北武当镇来堡村网格员李兰兰

有这样一位人民接访员,凭借着对信访工 作的执着与热爱,靠着对信访群众的负责与关 切,已是花甲之年的她仍然默默无闻地奋斗在 信访接待工作的第一线,倾情付出,真诚服务, 用自己的行动打通服务群众的最后一公里,用 自己的言行向群众普及着依法信访的知识。 她,就是方山县北武当镇来堡村网格员李兰兰。

有一组数字让我们对这位人民接访员刮目 相看,2010以来,她先后参与全镇扫黑除恶专项 行动、"六稳六保"专项行动10余次;接待信访群 众210余人次;化解信访案件14件次;开展普法 宣传、依法信访宣传等活动25次;帮助群众办理 各类民生事项189件次。李兰兰说:"虽然我做不 了什么惊天动地的事,但是我把手头的小事做 好,能为前来信访的群众办点实事,这就够了。

2018年4月的一天,因土地纠纷,北武当镇 来堡村村民郭成元一行十余人前往市信访局反 映问题,李兰兰知道后马上前往市里与郭成元 沟通,见到了村里人,郭成元情绪更加激动,委 屈地向李兰兰诉说了他的苦衷。原来,村集体 占用了他的耕地没有及时发放占地补偿。事件 听起来简单,但郭成元几经催要一直未果,所以 不得已跑到了市里。了解了情况后,李兰兰耐 心劝导并表示一定帮助其解决诉求,并提出以 后遇到事情有问题了请先到村委会来,先找她 这个人民接访员来,要依法维权、依法信访、文 明信访,不可越级。郭成元当场表示以后遇到 事情不再贸然上访。之后,李兰兰联合镇领导, 寻求化解突破口,找到占地的负责人李瑞兵协 调沟通,经调解李瑞兵向郭成元道了歉,并支付



求不到一个星期就得到了解决,村民们对他们 的接访员李兰兰赞不绝口。

去年4月27日,北武当镇来堡村村民霍润莲和 于春平,因修建房屋占用公共面积而发生争执。于 春半家修建房屋要占用公用过道,致使霍润莲家出 行不便,本以为不是什么事,于春平也没太当一回 事,谁知霍润莲上门阻拦来了。李兰兰得知情况后 主动上门做工作,本着邻里和谐的原则分别对双方 进行劝说,希望两家能够换位思考,互相理解。同 时,也明确表示,修建房屋可以,但占用公用面积不 行。公共部分是集体的,不是个人的,照这样你家占 一点,他家占一点,村子里了乱成啥了。在经过多次 上门劝说和政策讲解。于春平家认识到了自己的

了1500元占地补偿款。信访人郭成元的合理诉 错误,霍润莲也感到了自己的冒失,表示以后有事情 先和村里说,先和接访员反映。

邻里纠纷无小事,一点一滴总关情。李兰 兰说,人民接访员工作本质上就是群众工作, 我们应该"充满电""加满油",带着感情做工 作,由矛盾稳控的"消防员"转变为矛盾预防的 "侦查员",为农村稳定发挥好"防火墙"的作 用。多年来,李兰兰认真学习信访工作相关政 策,逐步熟悉和掌握了信访工作的政策法规、 工作流程、方式方法和接访艺术。可贵的是, 她在每一次的接访化解工作中,还不失时机地 向信访人普及信访知识,收到了接访化解与教 育感化的双重效果,成为一代青年信访工作者

## 诚心赢得心门开

——记人民接访员、方山县大武镇东相王村网格员郝金虎



2021年3月31日大清早,郝金虎还没有 起床,就有一名妇女大哭大嚷着来到他家门 口,嘴里喊着"不能活了,不能活了"的话 语。听到叫喊声,郝金虎急忙起床,开门把 这名妇女接到家里。妇女名叫李奴爱, 因嫌 丈夫不顾家,唠叨几句后,惹恼了丈夫,丈 夫要动手打人。对这些早已见惯不怪的家长 里短的事情, 郝金虎还是有办法的, 也是有 耐心的。好言好语劝停哭泣的李奴爱后,又 把李奴爱的丈夫叫到村委调解室,经过一番 细致人微的思想工作后,终于熄灭了夫妻俩

接访员, 也是村里的网格员。他说, 家务琐 事易化解, 意外事故很棘手, 但不管多难的 事,只要诚心诚意就能打开当事人的心门。

前年的一天下午, 东相王村村民薛俊成孙 女(7岁)因贪玩,不慎掉人"方山县外贸铝 矾加工厂(北方焦化有限公司)"厂内水池中 溺亡。闻讯后,郝金虎第一时间上报村支"两 委"主干。不多时,事主就大哭大闹来到村 委,嘴里喊着"还我孙女,赶走企业"的话 语。作为村里的人民接访员、网格员, 郝金虎 职责所在,义不容辞,积极安抚家属,与企业 取得联系,进行正面交涉。可交涉遇到了瓶 郝金虎是方山县大武镇东相王村的人民 颈,企业主表示: 出于人道主义,给予死者家 属经济补偿1万元。死者家属要求赔偿50万 元,相差数额太大,无法调解。事后,郝金虎 和"两委"干部一道,多次走访双方,死者家 表示30万元解决,而企业主也做出让步,出于 同情,愿意补偿5万元,但还是无法调解。

经过几次接触, 郝金虎发现主要问题出在 死者家属身上。于是,再一次和村"两委"主 干来到其家里,用法律法规知识和事例等方法 进行了长达5个多小时的沟通协商,终于把死 者家属从悲痛中解放出来,冷静地协商起 表示愿意调解。这家协调好了,再说另一 他们又马不停蹄来到企业,通过协商,最后 心感动了企业主, 也表示愿意调解。前后经过 50多天的努力,最后以企业一次性给死者家。 12万元补偿金达成协议。一场人命大事,没 通过司法程序得到了平息。

作为一名人民接访员, 面对的事情可能 是突发的, 也是千奇百怪的, 更有意想不到 的,但不管什么情况下,接访员自己首先不 能着急,更不能激动,而是要耐住性子,以 诚相待,诚心化解,相信以诚心必定能换得 对方的信任, 也坚信再倔强的人也会被你的 真诚打动。郝金虎笑着说:"这些年在接访 我总结出了一些经验,比如:有人上门找, 我总是热情接待,冷静处理,民间纠纷, 说公有理婆说婆有理',到了我面前, '你们全有理',坐下来喝口水,抽支烟,咱 们缓缓气,咱们心平气和了再说理,这些经 验还是挺奏效的。"