

方山风采录 ——人民接访员 下

□ 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



吕鹏飞(右二)深入群众家中了解情况

从参加工作的那日起,他就与信访工作结下了不解之缘。十年时间,工作岗位一变再变,对信访工作的情始终未变,对信访工作的事始终挂念。他,就是人民接访员、方山县峪口镇党委副书记吕鹏飞。

(一)

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!”也许是一句温暖了老两口的话,还是热乎乎的饼子感动了老两口,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。”

(二)

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,吕鹏飞却总要去劝导一番。2016年冬天,该县

北武当镇发生一起工伤事故,死者家属在县委政府大门外又是拉白色横幅又是跪地哭喊叫冤,跟保安发生冲突。正路过门口的吕鹏飞赶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绪的吕鹏飞,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年底彻底解决了水源片采煤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



王凤情(中)深入群众家中现场接访化解矛盾

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,还把损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



李兰兰(中)与镇村干部一同研究信访案件

了1500元占地补偿款。信访人郭成元的合理诉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。于春平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,村子里乱成啥了。在经过多次上门劝说和政策讲解。于春平认识到了自己的

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学习的榜样!

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



郝金虎(右)正在接待来访群众

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,经过一番细致入微的思想工作后,终于熄灭了夫妻俩的抱怨。

郝金虎是方山县大武镇东相王村的人民

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,不慎掉入“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,冷静地协商起来,表示愿意调解。这家协调好了,再说另一家,他们又马不停蹄来到企业,通过协商,最后诚心感动了企业主,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属12万元补偿金达成协议。一场人命大事,没有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:“这些年在接访中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‘公说公有理婆说婆有理’,到了我面前,我说‘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。”