# 无奋斗不青春

# ——滨海新区“最美信访工作者”速写三

作为党和政府联系群众的重要桥梁和纽带，信访工作一头牵着党心，一头连着民心，承担着为民解难、为党分忧的神圣使命。广大信访干部付出大量艰辛努力，推动解决了一大批事关群众切身利益的问题，在维护改革发展稳定大局中发挥了重要作用。而在滨海新区，也有大量的信访工作者勤勤恳恳地工作在一线，千方百计为群众排忧解难，群众亲切地称他们为“最美信访工作者”。

李雷：用心听民声 切实解难题

“人们都说做信访工作难，做好信访工作更难。但我觉得，千难万难，用心用情就不难”。作为一名“85后”的年轻信访工作者，李雷在经开区信访岗位已经工作了6个多年头，尽管也算“经验丰富”，但他从未遗忘初心。

2018年，区政府决定对经开区内某小区的房屋进行征收。小区内居民李大姐对征收的程序和政策理解不到位，在征收工作尚处于前期征求意见时，便各方筹措资金预定了一套商品房，打算征收补偿款到位后尽快偿还。之后，受疫情、资金等多方面因素影响，征收决定未正式启动，李大姐因无法及时支付房屋尾款，被开发商诉至法院，其多年好友也因欠款问题与她关系破裂。在多方压力下，李大姐的爱人急火攻心，脑梗复发，卧病在床，急需费用治疗。本是有望改善居住环境的好事，却让李大姐一家陷入了绝境。

2019年春节后，李雷接待了走投无路的李大姐，这时候，李大姐甚至已经产生了轻生的念头。“李大姐一时转不过来弯，很消极，我发现她手里已经拿了一瓶安眠药，意识到问题的严重，便拍胸脯保证，您的问题我一定能解决，给她鼓劲”，李雷后来描述道。随后，李雷先是不厌其烦地进行心理疏导，断绝了李大姐轻生的念头。李雷又三番五次地“缠着”开发商沟通，最终以诚意和态度打动了对方，开发商同意解除购房协议退房。解决过程中，李雷还自费购置米、面、油等生活用品，两次前往李大姐家中走访慰问，主动的向李大姐告知工作进展。事件圆满解决，李雷也展示了信访干部没有架子、没有官气，为群众排忧解难的党员本色。

“信访工作的首义，在于时刻把自己看成人民中的一员，把心贴近人民”，以心换心，以情感人，李雷为来访群众解决了一件又一件烦心事。

任文涛：踏踏实实做事 守一方平安

“80后”的任文涛是信访工作队伍中的“青春力量”，作为天津港保税区党委（管委会）办公室政法办主任，他始终保持对化解矛盾正面激励的执着，以高度的责任感、严谨的专业性坚守在矛盾化解的最前沿，年均接待办理信访事项千余起，其中发生的故事更是不计其数。

年终岁末和重大敏感节点期间向来是信访工作压力较大的时期，不知道有多少次，大年三十晚上，任文涛都不能与家人一起欢度新年，而是要冒着严寒、顶着风雪，耐心的开展疏导劝返工作。来津的群众有的年龄较大、有的“骚扰式”滞留来访，还有一些性格较为偏激，以各种理由拒绝配合。面对各种“疑难杂症”，任文涛往往都要晓之以情、动之以理的加以劝解疏导，而最长的一次，他曾连续劝返25天，长时间的工作，让他颈椎病复发并患上心肌缺血，但经过短暂的治疗后，他再一次回到了工作岗位。

2016年，某房地产项目交房一再拖延，开发商屡次失信，群众为发泄负面情绪，经常会出现谩骂、侮辱等情况，任文涛和同事们即便受了再多委屈，也从未情绪失控。从被动接待到主动约访，从诉求交织到分类处理，引导群众回归到了有序反映诉求、推动问题解决的正确轨道上来，最终获得了绝大多数业主的理解和支持。经过三年的努力推动，项目最终建成交房，小区居民的脸上终于绽放出舒心的笑容，对于见证这一刻的任文涛来说，帮老百姓解决他们最为关心的民生问题，这些年受的委屈，都是值得的。

保税区是经济功能区，营造营商环境是立区之本。作为一名信访干部，任文涛对企业的问题极为重视。某企业受“套路贷”问题影响，正常经营、扩产计划受阻。解决问题的过程中，情况一再发生变化，但任文涛始终贴身跟进，及时解决问题，最终巩固了企业的投资信心，该企业更追加了2000万美元扩大投资。

“遥知不是雪，为有暗香来”，信访工作不是人前光鲜的岗位，需要隐忍，更需要坚持。虽然会承受误解，会成为负面情绪的聚焦点，但是任文涛同志依然执着的负重前行，因为他的内心聚集着一股力量，那是“为人民服务”的党性修养，那是为区域发展贡献力量的职业操守，也是他自己多年政法工作经历对信访岗位“无悔青春、默谱芳华”的刻骨理解。

王聪：赤诚之心为战友纾困

在滨海新区退役军人事务局里有这样一名年轻的信访工作者，他是领导、同事眼中的“小逗哏”；他是退役军人心中的“贴心人”；他是各个服务站同事眼中的“政策库”；他就是思想政治与权益维护室的信访工作者——王聪。

信访接待工作要直面信访群众，官话、套话谁都会说，但都不会让群众满意。化解矛盾、赢得民心，只有依靠“真心换真心”的途径才能完成。

1961年参军的刘师傅气冲冲地“闯”进服务大厅，直接就说：“叫你们领导来，给我说道说道我这超期服役的5年军龄有什么说法？”面对来势汹汹的来访人员，王聪主动迎上：

“师傅，您老怎么称呼，先喝口水，有什么事慢慢说。”

一杯温水、一把椅子、一个微笑、一个敬称，刘师傅的情绪瞬间稳定了不少。两个小时的对话结束后，刘师傅意识到自己把问题想偏了，事想明白了，心气也顺了。自己也是一位退伍老兵，王聪在工作中，总是能将心比心。

转业六年多，王聪的身份已经从军人成功地转向信访工作者，虽说隔行如隔山，但王聪在工作中学习，也从一个个案件中积累经验。结合新区退役军人实际，王聪主导制定了《滨海新区退役军人事务局应急工作预案》；完善了退役军人事务局的信访工作机制；在区信访办借调期间，他还参与了滨海新区信访信息预警系统的开发。他撰写的《关于新形势下调整“两参”人员优抚政策浅析》被区国安办列为二等调研论文；《关于推进构建退役军人多元化帮扶体系探索》被退役军人事务部收录并面向全国退役军人事务工作系统印发。

服务保障退役军人的心从未改变，王聪常说的：“都说信访工作难，其实挺简单的，落实了国家政策、解决了实际困难，就剩下和老兵们聊聊天儿了，挺好！”