# 群众利益的守护者

# ——滨海新区“最美信访工作者”速写一

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”。

李春雨：尽量让群众少走弯路

“只要我们设身处地地为群众着想，群众会理解我们的。有时走在大街上遇到上访群众，他们就会主动上前打招呼，这也是对我们工作的认可。”从2009年就在北塘街道担任信访专员的李春雨有一套自己的工作方法论。

在李春雨看来，接访工作每天都与来访群众面对面，做的是最直接、最现实的群众工作。接访过程中，经常会遇到一些来访群众情绪激动。李春雨相信，围绕“情”字做文章，真正地打开信访群众心结，很多信访案件也就迎刃而解了。

2020年，北塘街创业村遗留户村民因水表总表被拆除，吃水问题迫在眉睫。李春雨接访后，让他最揪心的就是：创业村遗留户大多是孤寡老人，长时间停水将给村民造成极大不便。李春雨立即组织相关部门召开协调会了解情况，并立即到现场实地调查研究，并与供水公司等相关部门进行沟通。经过反复协商，第二天，村里恢复通水，问题得到了解决，村民送来了锦旗表示感谢。

10多年来，信访接待室见证了李春雨的苦与乐、泪与笑，工作人员换了一批又一批，而李春雨如同钉子一般坚守在这里。虽然每天面对的都是情绪激动的群众，但接谈信访人时，李春雨总是笑盈盈的，一杯清茶、一脸微笑、一番暖心的话，总能让信访人迅速“消火”。李春雨说：“信访群众是带着问题来的，带着情绪是很正常的，我们要懂得体谅，要换位思考，要尽力化解他们心中的怨气、怒气，替他们找到问题的症结所在，尽量让群众少走弯路。”

郑洪达：不能让群众难受着走

茶淀街公共安全办公室主任郑洪达是从2017年开始负责辖区内的信访工作。五年来，他累计办理信访案件1000余件，接待群众3000余人次。其中，自然也有很多让郑洪达难忘的瞬间。

位于茶淀街辖区的某房地产项目延期交房问题已持续了两年有余，期间，小区业主多次集访且情绪激动。这是关系到群众切身利益的民生问题，如果处理不好这一事件，还有可能给辖区社会大局平安稳定带来很大的风险。

郑洪达立即深入项目一线走访调研，找出问题症结，确保有的放矢。为了让维权业主能够平静心情，郑洪达积极与维权业主进行沟通，不厌其烦地进行答疑解惑，并通过情况通报会形式，让业主先吃上“定心丸”。郑洪达知道，对于这种存在了一定时间的问题，一定要追本溯源，从事件的根源着手，寻找解决方案。针对项目相邻村落存在违法建筑占压项目红线及村民阻工问题，郑洪达积极协调区相关部门会同街道进行研判，制定了周密细致的拆违工作预案，并就补偿问题协调项目开发商与村民达成一致意见，为项目尽快交付扫除阻滞障碍。

除了推进交房进程，发现该项目业主人数众多、居住地分散的情况后，郑洪达顺势搭建业主诉求表达与反馈微信平台，及时向业主通报项目阶段性进展情况，让业主做到心中有数。如今，项目开发商已向业主发送了交房通知。

“群众只要来找咱帮忙，就一定是遇到了难事，咱就不能让他们难受着走。”郑洪达说。

刘新民：用行动赢得更多群众的信任

“群众工作没有捷径可以走，有辛劳也有收获，有艰难也有快乐，看到群众满意离开，再辛苦心里也是甜的。”中塘镇信访专员刘新民说。

13个年来，刘新民一直站在接待群众信访、化解矛盾纠纷工作战线上的最前沿。利用自己工作创新的“四心”方法接访。接待信访群众上千批，无数次解决群众化解矛盾纠纷。仅受理解决民工工资类的就达10批300人次，家庭纠纷类的20批70人次，及其他类型的矛盾纠纷30多批1000人次。“群众利益无小事”是刘新民经常挂在嘴边的一句话。

2018年4月至12月期间，津南区村民刘某某因某村委会开具证明信“一房二主”带来的装修和经营损失问题，多次找村委会无果，引发刘某琪三次自杀，并带着精神残疾三级证威胁镇党委、政府。其母亲白某某向中塘镇信访部门求助，刘新民接访后对相关情况认真进行了走访调查，一边安抚开导刘某某，一边与镇领导韩某对赔偿方案进行反复探讨。最终，刘新民提出的方案得到了镇领导的支持，也得到了信访人的认可。其母白某某听到问题能够解决流出了感激的眼泪，哭诉了这几年的委屈，说出了心中的苦闷：“这才是解决问题的道啊！我儿子是有点精神病，可是没人相信他说的话，你们才是我的贵人啊！”

刘新民告诉记者：“面对来访人，我们接待人员的每一句话，都十分重要，都代表着党和政府。把信访工作做好，才能赢得更多群众的信任和拥护。”作为一位在信访工作领域中深耕多年的“老兵”，刘新民不仅善于发现问题、解决问题，也擅长总结经验。在他与同志们的不懈努力下，中塘镇的信访工作一直处在平稳时期。在担任主任期间，刘新民所在科室连续被镇评为信访先进科室，多人次荣获各项荣誉。

邵琳琳：创新思路化解“疑难杂症”

邵琳琳所在的寨上街为原营城镇及寨上街合并而成，辖区内信访遗留问题多，很多都是沉积多年的“疑难杂症”，这不仅考验着信访工作人员的业务能力，同时也对信访干部提出了创新思路的全新挑战。作为一名“80后”，寨上街道办事处公共安全办副主任邵琳琳行动力强、脑筋也活，更擅长从信访问题的性质特点出发，在工作中不断总结经验，量身制订不同的解决方式。

寨上街多个村曾进行征地拆迁，部分拆迁遗留问题一直未能得到解决，面对这些遗留问题，邵琳琳主动与属事单位对接，创新政府搭台，联合唱戏的工作途径。政府主导协调，企业配合，多部门联动工作机制，结合帮扶救助政策帮助企业及个人解决实际困难，不仅促进信访化解工作更加规范，也大大提高了信访问题的化解率。

辖区内有多位群众持续上访，有的甚至持续上访了20年。当了解了具体情况后，邵琳琳通过反复分析，找准信访人心理症结，以此为突破口开展大量耐心细致的疏导工作，引导信访人从现实出发化解问题。在邵琳琳看来，把群众的困难当自己的困难，本着将心比心的原则，真心沟通、不厌其烦，向着解决问题的方向一起努力，没有人的心不是肉长的。问题圆满解决， 居民洋溢着笑脸的一声声“小邵”，便是对邵琳琳工作的最大肯定。