

核心阅读

“我们把来访群众当家人，把群众的事当家事，很多问题就解决了。”这是全国“人民满意的公务员”、淮阳区信访局局长王瑞霞常挂在嘴边的一句话，也是她始终坚守的工作信条。

王瑞霞自2020年4月走上信访局长这个岗位后，坚持“人民信访为人民”工作理念，用真心真情真干践行“为民解难、为党分忧”使命，架起了党和政府与人民群众之间的“连心桥”。她也先后荣获2020年度“全省信访工作成绩突出先进个人”和2021年度“全省信访工作先进个人”等荣誉称号，2022年8月被周口市政府记个人二等功。

真情服务 春风化雨暖民心

“人不伤心不落泪，人无难事不上访。”接待来访群众时，王瑞霞设身处地为群众着想，对群众的合理诉求，她立即联系责任部门予以解决；对群众的无理诉求，她耐心解释，宣传到位，不少来访群众怒气冲冲而来，心平气和而归。

2020年，淮阳区城关镇北农行政村70多岁的村民甄某多次到区信访局反映家中生活困难，王瑞霞得知后，立即到其家中走访。看到甄某和患有精神疾病的女儿在临时搭建的棚子里居住，王瑞霞心酸地流下了眼泪，蹲在甄某身边说：“大娘，我们来晚了……”后来，王瑞霞多方协调，为甄某盖了三间住房。新房落成之日，王瑞霞带着礼品看望甄某，老人激动地拉着她的手说：“你比俺的亲人还亲啊，不是你，俺娘俩恐怕还得住在棚子里！”

1991年退伍的淮阳城关镇居民谭某，1992年7月被分配到原淮阳县经贸委二轻工业局下属二轻供销公司工作，当时因公司形势不好没能及时上班。谭某多次上访要求上岗，解决“五险一金”。王瑞霞得知情况后，到谭某家中走访，反复查找当时的政策，找准解决问题的突破口，最终形成解决方案。目前，区退役军人事务局、区人社局养老保险中心已按照相关政策为谭某补缴养老保险金。今年3月，区工信局为谭某提供公益性岗位，按照政策标准为谭某缴纳养老保险金。

类似的事例不胜枚举。王瑞霞的真心、真情如春风化雨，赢得信访群众的理解、信任。

破解难题 担当使命促和谐

王瑞霞常说，“信访局在群众眼里就是政府，只有尽心尽力、尽职尽责，才能维护好群众的利益，才能维护好党和政府的形象”。

2021年，淮阳区王店乡的钱某多次在网上反映城关镇的田某欠其购地款55万元的问题，由于案件时间跨度长达18年、问题成因盘根错节等诸多因素，问题一直没有解决。一些工作人员建议能拖就拖，但王瑞霞认为，只要尽心尽力就没有解决不了的问题。她立即成立工作专班，认真研判，找准问题症结，通过公安户籍系统查找出问题反映人，并深入其家中找到购地合同和交款证明，弄清了信访问题的真实性。随后，她带领工作人员南下驻马店市，北上焦作市，几经周折寻找到被反映人，多次沟通协调赔偿事宜，双方最终达成一致意见，钱某签订息访罢诉书。

1997年，原淮阳县商务局外贸公司因债务纠纷被起诉，家属院的5.4亩土地和房产被查封拍卖。吕某、刘某以100万元获得土地和房屋所有权后，多次要求法院交付房屋和土地，但因该土地和房产仍居住有40余户退休职工家庭，无法执行到位。吕某和居住人多次赴省、市上访，问题均未得到解决。王瑞霞为化解此陈年积案，多次与上访人面对面接触，了解具体情况。2022年3月20日，当事双方达成和解协议，20余年的信访积案得以化解。

2022年1月30日，淮阳区一房地产项目因拖欠农民工工资导致来自四川、湖北、河南信阳的300多名农民工到区信访局上访。王瑞霞主动担当，一边安抚农民工，一边召集住建、人社、公安等部门与开发商、建筑商召开协调会。经过连续15个小时的交涉，问题得到妥善解决，成功将560余万元工资以微信转账的形式发放到农民工的账户。次日清晨，领到工资的农民工把区信访局接待中心打扫得干干净净，还贴上了春联。几位农民工眼含热泪说：“王局长连夜为我们回了工资，我们终于能回家过年了，买锦旗来不及，我们只有通过这种方式来表达谢意！”

王瑞霞心里始终牢记“你心里装着群众，群众心里才有你”这句话，秉承“想群众之所想、急群众之所急”的工作态度和为民办实事、办好事的工作作风，温暖了淮阳区数以千计的信访群众。



王瑞霞(右二)到白楼镇信访人家中走访 通讯员薛锋 摄

为民解难守初心 为党分忧勇担当

——记全国“人民满意的公务员”、淮阳区信访局局长王瑞霞

□记者侯俊豫

乐于奉献 坚守初心不言悔

王瑞霞对每一位信访群众都问心无愧，唯一愧对的是她的家人。2021年有段时间，王瑞霞因工作需要，在外地差。当时，其长期瘫痪在床的婆婆冠心病复发导致休克，家人催她赶快回来，她说“关键时期，我不能离开岗位”。后来，她的婆婆经抢救苏醒后，含泪与其视频通话说：“瑞霞，我怕再也见不到你了……”

她坚守初心使命，把无数个节假日都献给了挚爱的岗位；她办公桌上一摞摞工作笔记记的都是群众的心声和诉求。“来得最早的是王局长，走得最晚的还是王局长，也不知道她咋这么忙！”门卫大爷摇着头说。

作为女同志，她也有爱美之心，但是她的手提包里装的不是化妆品，而是沉甸甸的信访材料。

两年来，她参与接待信访群众2629批21543人次；带案下访约访90场次，化解疑难信访事项56起；深入乡村和问题楼盘工地实地调研60多场次，解决疑难信访事项60起；为16户困难信访群众申请发放信访救助资金150余万元……



王瑞霞(左二)到刘振屯乡信访人家中走访 通讯员薛锋 摄

健全机制 创新模式促提升

作为一名负责任的信访工作者，不仅要用心用情，还要用脑。王瑞霞立足实际，勇于探索创新，深化拓展“一会四联”工作机制（“一会”是党政联席信访工作例会，“四联”是党委统筹联动、层层研判联商、多策并举联处、整合力量联督）；创立“四访两送”工作法（“四访”是开门接访、带案下访、约访处访、登门拜访，“两送”是送法上门、送服务上门）；健全完善区、乡、村三级信访工作网络，实现了“小事不出村、大事不出乡、难事不出区、矛盾不上交”的工作目标。两年来，全区信访秩序明显好转、信访总量明显下降，群众满意度明显提升。

倾情信访事，躬身为“民声”。王瑞霞始终以“为党分忧、为民解难”为宗旨，面对困难不退缩，面对重压有担当，有效维护了淮阳区的社会稳定，促进了全区社会经济持续健康发展，展现出了一位女信访局长巾帼不让须眉的如磐初心。②7