

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,淮阳城区关镇北农行政村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:“王局长连夜为我们要回了工资,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;她办公桌上的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”是党委统筹协调、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