



2024年7月7日 星期日

吴智强：总有办法打开群众“心锁”

□ 本报记者 吴良艺
□ 本报通讯员 李新颖 邓智勇

“有困难，找强哥”，在地处南疆的广西壮族自治区贺州市信访系统和群众中间，流传着这样一句佳话。

大家所说的“强哥”，是已经在信访系统坚守34年的贺州市信访局党组成员、副局长吴智强。1990年夏天，怀揣梦想的吴智强从学校毕业后一脚踏进“天下第一难”的机关——信访局。34个年头里，他扎根在贺州这片热土，视信访人为亲人，架起“连心桥”，化解群众“心头事”，成为群众身边的“暖心人”。

甘当信访群众的“出气筒”

“我是信访局吴智强，大家有事跟我说！一定给大家一个满意的答复……”吴智强在人群中大声喊道。2023年5月26日，富川瑶族自治县瑶山镇20多名瑶族群众到市政府上访，反映某石场爆破损坏房屋等问题，现场群众情绪异常激动。吴智强苦口婆心地劝导来访群众一起到信访接待场所反映问题，并立即协调联系住建局等部门领导、法律顾问前来座谈，倾听、梳理信访人反映的诉求，商量解决问题。了解情况后，吴智强和工作专班人员多次到现场勘查，调阅资料，询问谈话和调查取证，挨家挨户上门把法律法规和处理结果掰开，揉碎细细讲给村民听，最终拿出令人满意的解决方案，稳妥解决了这一问题。

今年2月，王女士到平桂区职工医疗保险中心办理职工医保退休时，工作人员告知无法查到她在平桂区某中学任教期间的57个月的职工医保参保证明和缴费凭证，因此缴费共计不满300个月(25年)无法办理医保退休手续。王女士心急如焚，几经奔走，事情仍然没有任何进展。抱着试一试的心态，王女士向市信访局提交了求助材料。吴智强详细了解情况，帮助王女士理清事实，并协调相关单位提供缺失资料。在第6天，王女士顺利办理了职工医疗保险退休事宜。

“信访工作是接地气的工作，能有个平台为群众做点事，我很满足。既然选择了这份工作，坚持下去也挺好。”就这样年复一年，吴智强把酸甜苦辣咽下，把本职工作做实。

“感谢你把我们的事当成自己的事”“热情接待我们，认真倾听我们的诉求”“千方百计排忧解难，切切实实帮助我们解决难题”……多年来，吴智强收到了许多感谢信，群众的一句肺腑之言，见证着吴智强的人民信访情怀。

勇做化解矛盾的“减压阀”

除夕的凌晨，风中带着刺骨的寒意，吴智强从接待大厅走出来，揉了揉有些发红的眼睛……这是吴智强临近春节的工作常态。2023年1月20日(农历腊月初九)，在八步区某房地产项目务工的湖南省道县四马桥镇东岭村李某某等8人为了讨薪聚集到一起，包工头陈某某已经失去联系。春节将至，李某某等人没有回家



的路费，求助信访部门协调解决被拖欠的工资。“群众到年关还上访，肯定是遇到大难题了，我们再难，也不能让群众为难。”吴智强闻讯后，顾不上吃饭，立即赶到现场安抚工人情绪，想方设法联系项目方负责人，同时组织八步区和有关单位开展联合接访，听取工人们的诉求，搭建平台引导双方积极协商。经过紧急、有序的沟通协调，凌晨3点双方终于达成了和解，问题得到了初步解决。

接诉即办，办即办好，不让群众为难。参加工作以来，像这样的“普通事”，在吴智强那里已经泛黄的信访记录本上密密麻麻地记录着不知多少条，字里行间都是一个沉甸甸的“民”字。

2011年，贵广高铁项目建设征用村民孔某承包经营的鱼塘及果园，因各种矛盾交织，补偿款始终未能谈拢，一拖就十多年。孔某频繁到有关部门上访，给地方维稳工作带来了巨大的压力。尽管接手的人员换了一茬又一茬，吴智强坚持不解组织部门会商化解对策，不厌其烦从法律角度分析说服信访人。最终，孔某认可了政府给予的补偿款，这件“骨头案”尘埃落定。

在群众眼里，吴智强总有办法打开“心锁”；在同事心目中，吴智强总能啃“硬骨头”，拔“钉子”，不愧广西信访矛盾纠纷人民调解专家的称号。

“把群众的心头事解决了，把群众怨气理顺了，我们苦点累点都值！”吴智强这样说。时光荏苒，一晃30多年，青丝变白发，吴智强的品格和追求矢志不渝，让人动容。

愿为民族团结的“守护人”

地处桂粤湘三省通衢的广西贺州，生活着汉、壮、瑶、苗、侗等42个民族，定分止争历来是信访工作重中之重。吴智强始终把妥善处理好各民族之间的信访矛盾作为工作的重点之一。

吴智强清楚记得，早在20多年前，他还在八步区信访局工作时，南乡镇群众就来访反映过与毗邻广东省省际纠纷问题。现在，八步区信访局档案室还留着吴智强接待的记录，上面清晰记载群众来访经过和调解过程。

富川县瑶族群众盘某因邻里纠纷发生口角而互殴，不服处理上访多年。包案后，吴智强及相关部门巧借盘家老的力量，从事情缘由、家族感情维系出发来进行劝导，讲通情理。2022年

6月，信访人终于放下恩怨，签下了息访承诺书。

对于每一个信访工作者而言，访情就是命令，每一次接待都是一次大考。在这片土地上，守护民族团结不仅要付出真情，还需凝聚更大的智慧。

工作之余，吴智强挤出时间学习，钻研少数民族语言、习俗等，提倡用地方语言接谈，“一家人不讲两家话”，这样一来，与群众坐到一个板凳上，很多问题都能迎刃而解。2021年7月，吴智强探索建立《“普通话+少数民族语言及方言”信访接待服务制度》，通过在市人民群众来访接待中心实行“普通话+少数民族语言及方言”信访接待服务，进一步畅通信访渠道和提升接待质效。贺州市信访局来访接待窗口连续5年被自治区信访局评为全区信访工作“人民满意窗口”。

图① 吴智强(右二)在现场协调处理信访问题。

图② 吴智强接待信访群众。



图为残疾儿童入学后给索朗曲珍送来致谢锦旗。



图为索朗曲珍(右三)入户调解分家析产纠纷。

□ 本报记者 刘玉璟

“您了解这个案子的诉讼成本和风险有多大吗？就目前掌握的案情来看，大概率会进入鉴定程序，你们双方很有可能面临较长的诉讼周期。”

“索法官，我希望早点拿到自己的工程款，希望法院给我想想办法。”

……

这是西藏自治区日喀则市南木林县人民法院的法官索朗曲珍在做诉前调解工作的一幕，为当事人讲明诉讼利害关系，切实维护当事人切身利益，是索朗曲珍一贯的办案态度和工作作风。

在这起标的金额20余万元的承揽合同纠纷中，索朗曲珍通过诉讼风险评估，引导当事人主动选择诉前调解程序，以法官主导、特邀调解员调解的多元化解方式成功化解该纠纷。鉴于案涉工程质量存在异议，一旦进入诉讼程序，当事人不仅要支付较高的诉讼费用，面临较长的审理期限，甚至可能负担高额的鉴定费用，不利于权利及时实现和有效化解矛盾纠纷。索朗曲珍就此向当事人介绍了诉前调解的优势和经验，双方均表示愿意通过诉前调解的方式化解纠纷，并在法官的法律释明和调解员的耐心调解下，双方达成调解协议，被申请人当场支付工程尾款20余万元。

索朗曲珍是南木林县艾玛乡人民法庭的负责人，在法院工作的十余年间，索朗曲珍坚持扎根基层，从一名书记员逐渐成长为一名为民、爱民、亲民的人民法官，多次荣获年度优秀公务员及优秀共产党员等称号，荣立“三等功”一次。

2022年，南木林县某村村民卓某因为故意伤害被判刑。办案过程中，索朗曲珍发现被告家中未成年子女多且有一个残疾孩子小尼，因家庭经济条件差，小尼一直没有得到良好的治疗。判决后，索朗曲珍经常到卓某家回访，还自己掏钱给孩子们买生活用品，同时积极与相关教育机构咨询协调，寻求帮助。在休息时间多次往返日喀则市，辗转多家单位，最终成功帮小尼申请到日喀则市特殊教育学校入学资格。

索朗曲珍说：“工作中多做一点就能多迈前一步。”而她的这股拼劲，也感染着身边的每一位同事，在法院的这个大家庭里，一同把群众的小事解决好，把能动司法的作用发挥好，将对法律的忠诚、对公平正义的追求融入基层治理工作的每一个环节。

索朗曲珍：『多做一点就多迈前一步』



张小芳：有口才能顶事的驻村“好闺女”

□ 本报记者 邓君
□ 本报通讯员 陈思颖

“村里有个姑娘叫小芳，长得好看又善良……”傍晚的西樵镇上金瓯村，风吹得榕树叶沙沙作响，三三两两的孩童在树下奔跑嬉戏，嘴里哼着熟悉的小曲儿。他们唱的是谁呀？

“就是她呀，小芳警官。”孩子们眨巴着眼睛，指向正坐在村民中间聊天的女警。

小芳警官全名叫张小芳，是广东省佛山市公安局南海分局西樵派出所上金瓯警务室的党员驻村民警。“95后”的张小芳在村里可受欢迎了，小朋友都很喜欢这个民警姐姐，大爷大妈们则抢着给她张罗介绍男朋友。

不过，村民“相中”的可不只是“小芳活泼亲切、善良没架子”，更重要的是“小芳就像我们的‘好闺女’”。

传承：“民警老王的徒弟”

在成为“好闺女”之前，张小芳在村民心里，还只是“民警老王的徒弟”。

2023年5月，入警3年的张小芳从特警转岗至西樵派出所社区警务队民乐分队，成为南海最年轻的社区女民警。她进门拜的师父王兰醒，是干了30年社区工作，被

乡亲们当作自家人的“老王警官”。突然来了位年轻女警，有些村民不认，嘟囔着：“这个小年轻能顶事吗？”

“阿叔，她和咱们一样都是党员。再说了，我是徒弟，我手下的‘兵’能差吗？”王兰醒轻轻将张小芳往村民跟前推近了一小步，笑着说。

张小芳心里清楚，能让群众信服不是一朝一夕的事情，而刚刚师父看似不经意的“往前一推”，正是她上的第一课——缩小自己和老百姓之间的距离。

怎么缩小？“找个小板凳，坐下来试试。俯下身，和老百姓的距离就近了，感情也就亲了。”张小芳记住了王兰醒的教诲。

于是，只要没有紧急工作，张小芳就搬个小板凳，哪里村民多，就坐到哪儿，聊上大半天。她还天天拉着村里的干部，了解村居环境，再通过他们熟悉积极参与社区工作的老党员、热心群众，跟着社工反复走访村民，遇上大门都不愿意开的群众，一趟两趟不行就来个四趟五趟……

慢慢地，村民从主动找话聊到敢吐“苦水”，再到遇到什么事，最先想到的不再只是“老王”，还有“小芳警官”。

成长：“比子女还亲的‘闺女’”

“他白天放音乐，吵到我了！”她火辣辣地吼到我

了！”早前，有两户邻居多次争吵，事后都找到“小芳警官”要求她评理。

村里邻里间难免有摩擦纠纷，如何把一碗水端平，是对村警的一大考验。

深入了解后，张小芳发现双方矛盾起因可追溯到20年前的宅基地纠纷，积怨颇深。为解“事结”，化“心结”，她跑前跑后，找相关部门实地检测音乐噪声大小，又请来村里的“和事佬”，双方亲属支援，共同耐心劝解。仅两周，双方多年恩怨烟消云散，都心服口服：“还是小芳有办法。”

张小芳对村民的好，村民都看在眼里，记在心上。走在上金瓯的乡间小道，总远远地就能听到村民“小芳，小芳”地叫着。最有趣的是，尽管张小芳年龄不算大，但不少村民却抢着给她介绍对象，谁家儿子事业有成，谁家亲戚性格友善。张小芳有些不好意思，却也知道这是村民认可她的方式。

而“空巢老人”区大爷早就把张小芳当成了自己的“亲闺女”。张小芳常常带着辅警去区大爷家里坐坐，陪他聊聊天，干些家务活。知道区大爷喜欢看粤剧，她还细心地帮他调好电视频道，让区大爷一打开电视就可以看他喜欢的节目。

“比亲生孩子对我还好啊！”区大爷每每和邻居们聊天，总不忘夸一番自己的“闺女”小芳。有时候，他

出门遛弯，还特意买上几个水果，绕一圈去警务室看“闺女”。

“吃吧，你们工作辛苦了。”区大爷话不多，只是笑着。

发扬：“比师父还‘叻’的村警”

“时代在变，干好社区工作的方法千变万化，但原则不变——为了群众，依靠群众和发动群众。”这是王兰醒传授给张小芳的又一“法宝”。

作为新一批“全国枫桥式公安派出所”西樵派出所的党员青年民警，张小芳虽然不如老民警有经验，但更有活力、视野更广、更能创新。

“榕树头是村里‘八卦’的发源地，还能了解到很多对警务工作有用的信息。”师父分享的工作经验张小芳记在心里，还将“八卦基地”延伸到了线上。她加了数百个村民为微信好友，创建了上百个警民互动微信群，每天在群里发布防范宣传信息，也收集社情民意。

有一次，一位房东在微信上向她反映，说她的租客突然开口找她借钱，还要大额转账，举动很反常。张小芳一看到信息立马赶了过去，了解得知租客果然是遇上诈骗了，经劝阻，最终避免了财产损失。

上金瓯松塘村里有一个知名的红色教育基地——

区梦觉故居，每年都吸引不少游客市民前来参观研学。怎么才能将党史讲得更接地气呢？在张小芳的组织下，一支平均年龄35岁的党员志愿者讲师团迅速筹建。“年轻人脑子灵活，道理说得透，故事讲得活，我们大家都喜欢听。”老党员对青年党员分享的红色故事赞不绝口。如今，这支队伍还在不断壮大，服务也不断延伸，还经常协助民警一起参与巡逻、调解纠纷、服务游客等。

“村民觉得你‘叻’(粤语，‘有口才有能力，很棒’的意思)，认可你相信你，才会支持你帮助你，众人拾柴火焰高嘛。”在师父王兰醒眼里，“枫桥经验”在徒弟张小芳的接棒中得到了发扬。

张小芳是佛山公安“两队一室”改革推进社区民警专职化，推动“老黄牛”和青壮年人才担任社区警长的成功范例。目前，佛山市788个行政村居均设置警务室(岗)，全市社区民警占派出所警力达50.9%，全市刑事治安警情显著下降，社区警务效能不断提升，公安业务水平和服务效能明显增强。

图① 张小芳带领青年党员志愿者在村里巡逻。

图② 张小芳和村民围坐在一起“唠家常”，倾听村民的心里话，并及时回应诉求。

佛山市公安局南海分局供图