

静安区信访“老法师”钱凤惠

用37年的执著温情打动来访者

有人说,一个人在一个行业做了1万小时就是专家,静安区信访办调研员钱凤惠在信访岗位上已经做满37年了,真正是这一行的老法师。这些年来,她调解了一个又一个矛盾。信访被称为“天下第一难”,但在她和风细雨式的招牌微笑下,不少事情迎刃而解。

青年报首席记者 范彦萍

七旬乡贤乐当“平民老娘舅”

本报讯 青年报首席记者 范彦萍 今年75岁的张金龙是徐行镇钱桥村退休党员、钱桥八组“客堂汇”负责人、徐行镇“客堂汇”联谊总会会长。

他出生于钱桥村普通的农户家庭,他在乡镇机关工作30余年,管理着大大小小的机关事务。他也是众人信服的“平民娘舅”,家长里短、大小纠纷,只要老张开口劝,总能干戈化玉帛,是村里德高望重的“乡贤”。

布置“客堂汇”为孩子讲故事

张金龙当了几十年农村干部,有18年是在邻镇当镇党委宣传委员。退休后,他回到了从小生长的徐行镇钱桥村,腾出了家里一百多平米的两间客堂,开起了“客堂汇”,一间作展厅和会客用,一间作阅览室,一间小屋作农家书屋。张金龙还将大院子腾出来让大家使用,开展一些活动。

这里是孩子们活动的场所,每年暑假这里是孩子们活动的场所,他们在这里读书,看报,老张为他们讲故事,他把做人的道理放在有趣的故事里,让孩子们在听故事中不知不觉受到了教育。为了鼓励孩子们前来,老张在他们的暑期学习册上,盖上一个客堂汇的印章。

每逢节庆和纪念日,大家会到“客堂汇”来坐坐,喝杯茶。有时城里的医生来做医疗健康讲座,为村民们作量血压等检查,区中心医院的内科、骨科、五官科、中医科等医生都来过“客堂汇”,村民们可以直接向专家提问咨询。

2013年,老张请“老娘舅”柏万青来到“客堂汇”,请柏阿姨给大家讲老人如何“防上当受骗”,600多名村民挤满了屋子。

日常生活中邻里之间、家庭内部难免有点矛盾纠纷,人们常常到“客堂汇”,请老张来主持公道。老张先递上一杯热茶,让双方坐下消消气,耐心听取各自的陈述,他大从法规道德着眼,小从村规民约入手,有批评有教育有劝导有鼓励,使双方都心服口服,最终矛盾化解。

解决乡亲实事 入围好人榜

前一阵村民反映最多的是关于“一站、一灯、一路”。“一站”是要在村子附近设个公交车站,方便村民外出,“一灯”要在村外路上安装路灯,由于没有路灯,夜里不安全,“一路”是要打通一条断头路,与前面的道路接上。老张以镇党代表的身份写了提案。为了让提案更有依据和说服力,他与村民们一起在“客堂汇”里反复讨论,到实地丈量距离,核算成本,提出可行性建议。

在“客堂汇”就是能实现老百姓的真实心愿。有村民说,看到城里居民小区里有个健身角,有专用器材健身,咱们村里能不能也搞一个。老张听了觉得这是好事,说明农民生活水平提高后,也在追求生活质量和品质。在老张的协调后,不久,宽敞的专用健身场地开出来了,十多件色彩漂亮的健身器材运来了。

2012年张金龙的事迹入选嘉定区社会主义精神文明十佳好人好事,他还被评为嘉定区学习型党员;2013年他被评为嘉定区优秀宣讲员;同年他的事迹入选中国好人榜。



钱凤惠在工作中。

青年报记者 吴恺 摄

信访就是解决问题 每天处理100多封来信

从1978年10月由干校分配到静安区信访办工作,钱凤惠始终没有离开信访这个岗位,到今天已经37个年头了。

分配工作时,有三个选择摆在她面前:区委党校、公安分局和区信访办。钱凤惠当时根本不知道“信访”为何物,打听才知道,信访办是专门为老百姓解决问题的地方,她觉得挺好的,就选了这里。但没想到的是,来了以后才发现,信访办充满了哭声、骂声、吵闹声,有时还发生过激行为,着实把她吓了一跳。钱凤惠性格中有股不服输的劲儿,她和自己说,既来之则安之,于是就跟着信访办的领导和老师傅学,慢慢地掌握了

群众工作的一些方法和心得。

上世纪80年代,初次踏上信访岗位,摆在钱凤惠面前的主要是居民的民生问题:邻里纠纷、粪便满溢、住房困难、自来水小……当时信访办还只是区府办的一个内设科室,一共只有6个工作人员,工作量非常大。钱凤惠一开始的工作是每天处理人民来信,登记并作来信摘要。那时候平均一天要登录分发100多封人民来信,当天送到机关大楼内的相关部门。不论做到多晚,她都坚持今日事今日毕,不留尾巴。

钱凤惠迄今还记得自己处理的第一个案子。那年春节将至,有居民反映,弄堂里下水道堵塞。那时候的

老房子经常会出现这类问题,不及时处理将严重影响居民正常生活。她立即联系当时的环卫局,请他们派人上门疏通,自己则马上往现场跑,安抚居民的情绪。“那时外面寒风瑟瑟,但能为老百姓做一些力所能及的事,我感到很高兴,很有些成就感。”

还有一次,成都北路一个弄堂里水管爆裂,她和同事立刻赶到居民家中,现场积水超过了膝盖。看到此情此景,钱凤惠赶忙帮居民搬东西作紧急处理,并妥善安置了老人和小孩。那时候她就建立了一个认识,信访不是坐在办公室里的工作,遇到事情要勤于到现场、下基层,掌握第一手资料,才能更快速有效地解决问题。

天黑摔进臭水沟 精诚所至感动居民

上世纪90年代以后,静安区的建设步伐明显加快,动拆迁启动了,工地建设的矛盾初显,到90年代末又遇到企业改制工人下岗,群体性矛盾也渐渐多了起来。那时候信访办几乎天天加班加点,晚上和休息日都要到动迁基地开展政策宣传和接待工作。

到1995年以后,动拆迁从“原拆原还”转为异地安置,钱凤惠经常利用休息天陪同居民到外区看安置房。记得有一次晚上骑自行车到安置房,天黑没看清路,她摔到了路边的臭水沟里,居民知道后很感动,也很快促成了签约。“通过这件事我感到,只要我们心中装着老百姓,处处为他们着想,老百姓也会反过来配合

我们的工作。”钱凤惠告诉记者。

建设静安寺的那段时期,工地施工扰民的矛盾比较多,有时候很激烈。“信访工作是最锻炼干部的,在一次又一次的接待中,我慢慢积累了群众工作经验。觉得群众来了不要怕,首先要做到耐心倾听,换位思考。其次要依靠有权处理的部门,分清是非,居民有道理的要尽力帮助解决,无理的也要做工作消除误解。”

上世纪90年代末期,面对一些下岗群众,她一方面做好政策宣传和情绪安抚工作,一方面联系当时的劳动局和街道尽力帮助解决就业问题。有时候也会遇到情绪激烈的群众,有一次有个居民来到接待室,要

求她用接待室的电话立即连线区长,她正准备上前做工作,对方抓起桌上的电话就砸了下来,打碎了玻璃铭牌,还挥起了拳头要打人。

钱凤惠告诉记者,自己当时不确定他会不会真的一拳挥到自己脸上,但还是上前请他坐下,给他倒了一杯水,让他慢慢说。后来钱凤惠通过联系街道给他介绍了工作,他主动到信访办为当初砸东西的错误行为道歉。

“我始终认为,居民群众不会无缘无故地到信访办破口大骂,每个情绪激动的群众背后肯定有原因,作为接待人员,一定要耐心听群众把话说完,哪怕仅仅是发牢骚也要耐心倾听,这是一种职业操守。”

咳嗽咳出血 从医院“开溜”赴第一线

2000年以后,随着建设推进,特别是动拆迁的力度加大,各类矛盾层出不穷。领导经常指派她到矛盾现场做工作。做过信访工作的同志都知道,这是一项非常艰巨的任务。当时是三伏天,她的身体也有些状况自己没在意,就带队到现场做工作,反复耐心和居民群众接触,开展疏导工作。有一天深夜到家,钱凤惠突然咳

嗽不止,直到咳出了血,家里人硬是把她架到了医院,医生诊断下来是支气管扩张伴有严重的炎症,建议留院观察。当天晚上在医院打点滴到早上8点的时候,她想着现场疏导工作她是带队的,不去不行,于是向医生要求拔针出院,家里人劝不住她,她签署了后果自负的承诺后依然回到了工作岗位,最终圆满完成了任

务。

曾有人建议她该考虑挪一挪位置了。钱凤惠称,确实有过机会,可以调动到街道工作,她考虑再三,信访工作虽然艰苦,加班是家常便饭,但她已经很熟悉这里的工作,同事们也相处得很融洽,相互配合默契,每每为群众解决了难题,都有一种说不出的满足感,最终她还是留了下来。