

石景山区开展信访条例宣传月活动

按照全市信访条例宣传月的总体工作部署,石景山区开展“国务院《信访条例》修订实施15周年”为主题的法治信访宣传活动。5月29日,通过区融媒体中心在石景山官网、石景山微信公众号上发布图解《信访条例》,在“随信而安”微信公众号发布《网上信访倡议书》和在线矛盾纠纷多元化解平台宣传片,在接待大厅、各街道信访代理室向上访群众发放依法逐级走访提示卡等形式,开展以线上活动为主线线下活动为辅的集中宣传日活动。

石景山区精心准备了“遇到问题不出门,网上信访来帮您”、“深入推进依法逐级走访,依法有序表达诉求”等醒目条幅标语,推出了“石景山区矛盾纠纷多元化解平台”流程图及图解信访条例等展板。结合

疫情防控工作,在各小区门口发放国务院《信访条例》和《北京市信访条例》及“石景山区矛盾纠纷多元化解平台”流程图,图文并茂地向群众宣传足不出户,就能把矛盾和问题表达出来。同时,组织街道、社区干部和群众参与线上法治信访知识竞赛和主题征文等活动。

古城街道结合疫情防控形势,通过在社区空地发放宣传资料,街道社保大厅张贴宣传海报和摆放宣传挂图以及在商务楼宇醒目位置张贴海报宣传等多种形式,全方位、多角度的对《信访条例》进行了宣传。通过集中宣传活动,让居民深刻认识到依法信访,合理反映诉求的必要性。并以此宣传为契机,继续通过多种形式,深化信访代理制,推进网上信访、阳光信访

在地区的全覆盖。

五里坨街道本着“不聚集,不扎堆”的原则,严格控制宣传活动形式,多方位、多方式、多点宣传。在辖区内各社区设立固定宣传站点,各社区居民活动场地进行活动点位宣传。五里坨以“石景山在线矛盾纠纷多元化解平台”为基础,联合司法等部门,正确引导群众信访分离,依法分类处理信访诉求,逐级走访。

广宁街道在各社区开展了宣传活动,以“网上信访,方便群众,便捷高效,公开透明”为主题,通过悬挂条幅,摆放图解信访条例展板,张贴海报,发放宣传材料等方式,对地区居民进行宣传推广。同时,结合疫情防控工作,街道信访办、司法所、律师、派出所等工作人员向来往居民群众开展信访政策宣

传、问题咨询等,以达到让百姓通过网上信访渠道,足不出户,零接触,就能高效便捷地提出诉求,依法维护合理权益的目的。

苹果园街道通过宣传防疫相结合形式,充分发挥传统媒体、新媒体的优势,大力宣传信访制度改革和信访法治化建设的新作为、新成效、新经验,提高传播效率,扩大社会影响力,营造良好舆论氛围。在辖区21个社区分别通过宣传栏张贴宣传材料、悬挂横幅、发放宣传海报及摆放展板等形式,使居民充分了解15年来信访工作的成长历程,以及如何利用信访知识来维护自身权益。通过此次宣传活动,使辖区居民增强了对信访工作的了解,对信访程序、信访条例有了更加深入的认识,为近一步畅通信访

渠道,促进地区和谐稳定打下了良好的基础。

信访条例宣传月活动持续到6月底,全区各单位围绕宣传主题和内容,结合疫情防控工作,开展多种形式的宣传活动,营造自觉、依法、有序的信访氛围,密切党和政府同人民群众的联系、保护人民群众的合法权益,促进各级行政机关依法行政,提高广大群众依法信访观念,推进信访工作法治化发挥了重要的作用。

全区9个街道参与线上宣传活动的社区居民5000余人,参与线上知识竞赛800余人,张贴海报500余份、图解信访条例展板40个、发放国务院《信访条例》1000余份、《北京市信访条例》4000余份、流程图11000余份、悬挂条幅20条。

他在信访岗位干了24年 患癌后百余名群众去医院望

石景山信访办有个“招牌”人物。凡来上访的,准是冲着他去的;在他住院时,有一百多上访群众到医院探望。他叫杜国庆,是石景山区信访办的接待专员,从1996年到现在,已经在信访接待岗位干了24年。

24年的惦记

杜国庆常说,“人无难处不上访,老百姓肯定是有困难自己解决不了了,才会选择信访这条路,我们信访就是让群众有个说话的地方,一定得多问几句干啥来了。”

但刚开始的时候,杜国庆对信访工作也是一知半解。1996年进石景山信访办之前,杜国庆在技校当中文老师。看到信访办优先考虑学中文或法律的,他就去了,“就想着公务员稳定”。

第一天到信访大厅的场景,杜国庆仍然记忆犹新:大厅里全是上访的人,充斥着嘈杂激烈的争吵和谩骂声,“感觉自己在农贸市场似的”。老杜很失落,直到三个月后。

那天,临下班前,一位70多岁的独居老太太找上门来,说家里下水管线漏了,打好几回电话都没人管。杜国庆就跟着老太太回了家,一看水管,其实就是管道老化生锈了,他赶紧买了个新的帮老人换上。

就这么简单的一件事,老太太一直记在心里。打那以后,每年临近春节,就来信访办看望杜国庆,一直到她走不动了,才不再来了。

老太太的这份惦记让杜国庆体会到了信访的意义,“原来信访工作也可以做出荣誉感!”常年一线接待让他明白:要学会换位思考,站在对方的角度考虑问题,把上访人当朋友,真心实意地帮忙解决问题,“要互相惦记。”

从此,信访人的事,不论大小,24年来,杜国庆一直惦记在心。

2006年开始,信访办门口多了一名姓周的上访户。最早的时候,这人每天都去国家信访局和市信访办溜达一圈,在那儿签个到就走,既不哭也不闹。

周某当过兵,退伍后到水电二局工作,1982年因违反计划生育政策,直接被单位开除了,之后街道就把他的档案关系转移到了街道社保所。工龄断了,眼看着退休以后没法领退休金,临退休的周某就成了一个上访户。他甚至去外国大使馆门前拦车,导致问题棘手起来。

“这问题可不好办,历史留下来的‘疑难杂症’,还是交给老杜吧。”街道一商量,这项重任又落到了杜国庆的身上。

杜国庆跑了多个部门了解情况后,想召开一个协调会,把劳动局、街道办、信访办、

民政局、水电二局的人都请来。刚开始协调会根本开不下去,一开就崩,“他是违反国家计划生育政策被开除的,这咋解决?”大伙儿只能说回去向上汇报,但转头也就没了下文。

周某还到处去闹事。但无论多晚接到电话,杜国庆都会亲自去把他接回来。“你不能再这么闹下去了,否则一点解决希望都没有,你得给我保证,每个月来我这报到,不该去的地方绝对不能去,我才能想办法帮你。”

周某答应了,每个月准时来找杜国庆,询问事情的进展。杜国庆其实很同情他,“家庭条件不好,爱人身体也不好,当年被开除了,退休了也没有保障。”

没有任何现行政策支持,周某的困难解决起来棘手又漫长。杜国庆只有边不断开导周某,边为他想办法,“你跟一般人还不一样,你是军人啊是党员啊,得维护国家形象,老去闹事、喊冤,这是给谁抹黑呢?本身就是你有错在先啊。”有情有理,苦口婆心。

去年,事情终于有了转机。“上访这么多年,确实挺委屈你的,我也知道你们家不容易。但党和政府没有忘记你,现在街道有专项基金专门用来解决历史遗留问题,我尽我所能,想办法帮你解决。”一番话,说到了周某的心坎里。“咚”地一声,周某跪在了杜国庆面前,杜国庆赶紧将他扶起。周某的问题,最终在2019年通过街道的专项资金完美解决,这场持续了近十多年的信访画上了圆满的句号。

杜国庆说:因为惦记,所以才没有放弃,接待信访工作还需要更努力。

一架古筝

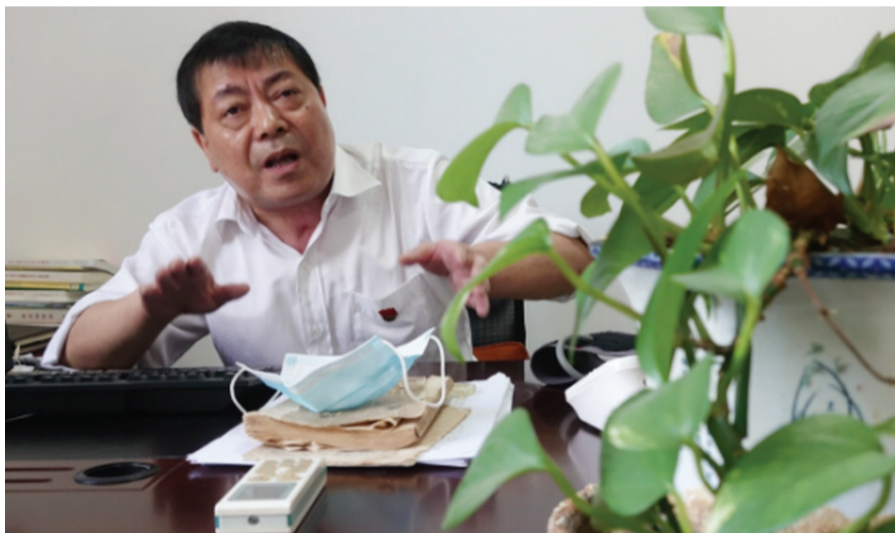
杜国庆脸微圆,一双大眼睛炯炯有神,典型的大老爷们儿,但在“国庆信访工作室”里,有一个特别的物件:一架古筝。

古筝来得也有些意外。一名女同事曾向杜国庆抱怨:“咱们接待上访人,心特累,没招没惹谁,就得被骂一顿,还不能还口。真压抑,我每天只能靠快走发泄。”

老杜一听,劝她说,“你可以弹弹古筝,放松心情。”同事一听,觉得是个好事儿,就买了一架古筝放在杜国庆的办公室里,让他教自己。6岁就学古筝的杜国庆,当上了同事的古筝老师。没想到,这台古筝从此成了杜国庆信访工作的“帮手”。

一天晚上,60多岁的李某跑来石景山信访办堵门,一来就哭,边哭边闹,只字不提什么事儿。杜国庆立马赶来,好说歹说,把她请进了自己的办公室。

“姐,您先喝口茶,现在情绪太激动了,



咱先冷静冷静。”趁着李某喝茶的功夫,杜国庆拨弄起了一旁的古筝,随意弹了一首曲子。

听着悠扬的琴声,李某慢慢情绪冷静下来,还跟杜国庆聊了起来,“你这古筝弹得真好,我也想让我闺女学学。”老杜一听这话,觉得可以好好聊聊了。

原来,李某丈夫去世后,自己没有工作还得带个闺女,生活困难。老公公家的平房拆迁了,虽然房子跟她没关系,但她自己盖了个棚子,想把棚子也算进拆迁房里,给自己要一个两居室。

“这怎么可能呢?您想想,当年盖棚子的时候您才花多少钱?而且本来就是违规盖的,现在拆了怎么可能把棚子算进正式拆迁?”杜国庆边聊边给李某算账,“折合到时下价格最多也就五万左右,有可能真正做一次评估,连这个价钱都不值。”

音乐可以让彼此的隔阂得以打通,但杜国庆知道,真正让信访人内心的块垒消融,还得用心去做。最终,在老杜跑前跑后协调下,开发商给了15万的赔偿,李某非常满意。

127份心意

干信访24年来,杜国庆养成了一个习惯,每天提前一小时上班,推迟一小时下班,就是为了“守”那些来堵门的上访人。老杜就好比信访“救火员”,好多人就认他,别的信访工作人员一上前就会招来骂声,只有老杜去,还能说上几句话。

2011年,老杜突然从工作岗位上消失了。他被查出喉癌,要马上接受手术。其实在这一年前,杜国庆就觉得嗓子不舒服,断断续续吃了一年的药也不见起色,直到有一天

接待上访人时突然说不出话了。

做完手术,老杜在医院住了一个多月。在这期间,好多上访人到信访办找他,得知他住院了,纷纷跑去医院看望。老杜很感动,看着大伙儿手里拎着鸡蛋、水果、营养品,说不出话的他赶紧写下:“心意领了,东西拿回去。”短短一个月,就有127个群众到医院探望。

“老百姓其实是很可爱的,他们率真、单纯,你用心帮他们,他们就都用心对待你。”手术完不到半年,杜国庆就回到了办公室。医生也理解他,“去吧,只要有一丝力气,就去上班,只有做个正常人才能更快恢复,最重要的是精神不能垮。”

其实杜国庆那时候很痛苦。说不出话,术后伤口疼得喝水都难以下咽,吃东西稍有不适就会呛着,他在单位吃饭就特意选一个犄角旮旯的地儿,避免影响别人。那会儿,他消瘦得只剩下80斤。就这样他还正常接待上访人,说不出话他就写,看到熟悉的面孔,他就告诉他们,“相信我就先回去,等我病好了再来”。上访人一看杜国庆都这样了还坚守岗位,真的就都回去了,还互相劝说,“杜老师身体不好,先别给他添麻烦了,回头再来”。

杜国庆这样“无声的信访”持续了将近9个月,时间长了,不少信访人情绪慢慢冷静了,也就不来闹了。情绪特别激动的,杜国庆就请进来喝杯茶,弹首古筝乐曲给他们听。

现在,杜国庆虽然能说话了,但嗓音沙哑。可上访人还是爱找他,一来石景山信访办,准是冲着杜国庆来的。“还有三年退休,站好最后的岗。”老杜仍在继续着他的信访之路。