

# 信访代理通民意 服务群众有真情

——记石景山区城管执法监察局信访办公室副主任张俊忠



在石景山区城管执法监察局，提起他，同事们总是感慨道：“太不容易了。”有人说，见过信访人冲他大吼大叫，做出各种极端的举动，但他仍保持平静；有人说，见过信访人缠访到深夜，他在办公室陪，不断给信访人做思想工作；有人说他脾气好，有人夸他境界高。他就是石景山区城管执法监察局信访办公室副主任张俊忠——说话语气平和，总是面带微笑，言谈举止间让人有一种亲切感。

## 息谈室里架“桥梁”

走进石景山区城管局的办公楼，第一眼看到的就是局机关用来接待信访群众的连心息谈室（以下简称息谈室）。推开息谈室的门，里面陈设井然有序：一张办公桌，一张沙发和一个茶几算是大物件了；白色的墙面上，挂着“信访代理工作流程”“信访代理工作问答”“石景山区城管局信访代理工作宗旨”几块牌子，除此以外，还有三面锦旗。

息谈室算得上是张俊忠的第二个办公室了。自从2005年3月，他从局机关督察队调任信访办公室，负责石景山区城管局信访接待工作后，这10年时间里，他在这间息谈室里一次次倾听信访群众的心声，一次次帮他们解决难题，让信访代理工作成为了城管执法部门与人民群众之间沟通的桥梁。

张俊忠说：“既然这间办公室取名‘连心息谈室’，意思就是要求信访干部和群众心连着心，用诚恳、负责的态度去和他们沟通交流，解决他们的诉求。哪怕是再小的细节，只要对信访群众有益，对信访代理工作有益，我都不能忽略。”

## 闹访者送来锦旗

息谈室墙上挂着的锦旗，其中一面是钟顺来老人赠送的。

钟顺来曾经是让石景山区政府和城管局头疼的一个人。60多岁的他一直没有固定职业和稳定收入。从2013年初开始，他在石景山区医院北门摆起了无照早点摊，以此营生。城管执法部门考虑到相对人是名生活困难的独身老人，

并未对其经营用具进行暂扣，而是采取劝离政策，并多次批评、教育。城管执法部门的好心，钟顺来并不领情，他不但继续从事无照经营，还和城管队员玩起了“猫鼠游戏”，躲避执法。

为了从源头上制止其无照经营的行为，城管执法部门找到一家农贸市场，在市场管理负责人答应免除钟顺来在市场经营的一切费用后，钟顺来却以农贸市场太远为由，坚决不过去，仍旧从事无照经营活动。

2014年初，在多次劝说无果的情况下，城管队员暂扣了他卖早点的三轮车。结果，城管执法部门的处理结果一下子“引燃”了钟顺来的爆脾气，他跑到区政府和局机关闹访，用了各种极端的手段，要求城管执法部门立即返还其三轮车。

一边是生活困难的老人撒泼耍赖要违法经营，一边是城管执法部门要维护法律、法规的尊严，面对这样一个两难的局面，如何化解僵局，成了摆在张俊忠面前的大难题。

钟顺来三番五次地无理取闹，张俊忠始终保持耐心，客气地将其请进息谈室，争取沟通的机会，而钟顺来则一直言辞激烈，骂骂咧咧的同时，还会说些威胁张俊忠的话。

这样的“拉锯战”持续了近2个月，在张俊忠反复地做思想工作后，钟顺来终于肯坐下来，心平气和地和他交流。在一次谈话中，钟顺来透露自己曾在首钢早餐公司工作，后来因种种原因，自行脱管。这一重要信息给了张俊忠启发，他想着，首钢早餐公司是一家正规公司，如果钟顺来所说的情况属实，或许首钢早餐公司能够与其续约，这样一来，钟顺来就能获得合法经营的机会，所有问题随之解决！

想到这儿，张俊忠立刻将情况上报。在局机关的协助下，顺利办理了经营早餐摊的手续。

5月13日上午9点，钟顺来再次出现在局机关大门口。与之前来闹访时大哭大闹的情景不同，这次，他双手托着一面展开的锦旗，引得路人纷纷围观。当钟顺来将锦旗递送到局领导和张俊忠手上，嘴里还不停说着“谢谢”的时候，张

俊忠心中感慨良多，是轻松，是幸福，更是心中升起的那一份沉甸甸的责任感……

## 实地调查知真相

在信访代理工作中，张俊忠坚信“兼听则明，偏听则暗。”信访群众反映的问题一旦涉及其他群众的利益，就要多去实地调查了解，分析双方的说法，全面了解情况。

吴某是老山地区梁公庵村的居民，2013年10月，她来到局机关信访办，反映邻居卢某私搭违法建设，还称城管执法部门不作为，没有及时对违法建设进行拆除。

张俊忠听到吴某所反映的问题，首先想到的是梁公庵村的实际情况比较特殊，属于老旧工棚区，违法建设多于上世纪90年代搭建，属地执法队在这样的地区，主要职责是查处新生违法建设。为了不在这个问题中冤枉涉及的任何一个人，张俊忠当天就通过局机关与属地城管执法队取得了联系，询问了吴某所反映的情况，得到的答复是：卢某家的违法建设一部分是新生，一部分则是90年代的老违建，不在拆除范围内。

吴某反映问题的第二天下午，张俊忠又和属地城管执法人员来到梁公庵村卢某家，经过实地调查核实后，对卢某家的新生违法建设进行了拆除，而老旧违建属于历史遗留问题，不具有可执行性。张俊忠依据相关法规给予吴某信访答复，告知其调查的过程和结果。

拿到信访答复之后，吴某非但没有罢休，反而多次来到局机关闹访，跳脚大骂邻居卢某掩盖事实，蒙骗执法人员。面对吴某的过激行为，张俊忠一边做她的思想工作，一边又琢磨着她对邻居这样不依不饶的原因。

为了把吴某的问题彻底解决好，张俊忠利用周末的休息时间独自来到梁公庵村，向村委会及当地居民了解吴某及卢某两家矛盾的渊源。当地有村民告诉他，十年前，两家邻里关系和睦，吴某一家常常在经济上帮助卢某。但是近

几年，卢某家的孩子大学毕业后，进入一家大型互联网公司工作，而卢某及爱人也靠着自己的努力，租了一家店铺，经营服装生意。卢某一家渐渐富裕起来。

相比之下，吴某一家人反而越过越不顺，孩子还小不懂事儿，爱人也下岗了，生活的重担全都落在了她一个人身上。吴某的心理落差逐渐加大，再加上两家人在这期间又发生过小纠纷，让吴某萌生了打击邻居的想法，并以卢某家的老旧违法建设为由进行举报。

掌握了这些情况后，张俊忠对于吴某的问题有了基本的解决策略，并主动联系了吴某，将其约到局机关息谈室。

这一次，张俊忠对吴某的行为进行了严厉批评：“自己家的情况变得不如意，首先应该想办法扭转这种情况。爱人下岗了，就想办法另谋生路，共渡难关；孩子还小，就照顾好他，供他好好读书，将来也会有出息；羡慕别人家过得好，自己得努力争口气过得更好。你眼里容不得别人好，这种想法就是错的，要反思才行。”

同时，张俊忠请来心理医生对吴某进行心理疏导。这期间，他还将吴某的情况向局机关做了汇报，在局机关的帮助下，联系了吴某家所在的街道办事处，协助解决其家庭的困难，鼓励其爱人再就业。通过这一系列的措施，吴某的情绪得到释放，家庭生活困难的问题也得到了街道的帮助。

## 自我调节减压

常有人问张俊忠，信访代理工作压力这么大，总要面对别人的负面情绪，是不是必须生性乐观，脾气好的人才能胜任，否则自身也会受到影响？

张俊忠笑了，摇摇头，回答说：“这工作不看性格，看态度。压力肯定会有，关键是你怎么对待，况且我在这个岗位上这么多年，遇到过各种情况，很多事儿也都习以为常了。”

“人无难处不信访。”张俊忠在

面对信访群众时，始终站在对方的角度，设身处地地为信访群众考虑，体谅他们的情绪。工作中，这“四个一”是他的必备：一杯热水，一张笑脸，一句暖心的话，一颗真心。接待信访群众时，他会先递上一杯热水，关心一下对方的情况。交谈时，无论对方态度如何，他都始终保持平和的语气。

张俊忠常说：“信访群众有情绪可以冲我发泄，但我不能带着情绪工作。不然，还怎么和别人交流，别人也难再信任我。”

“有情绪就说出来，跟爱人讲讲，她会安慰我，遇到难题，她还能帮我出出主意。更多的时候，我还是自己看看法律书，一方面能分散注意力，另一方面，做信访代理工作本身就需要多涉猎各种类型的法律专业知识。”

凭借爱人的帮助和自我调解，再加上随着在信访办工作时间逐年增加，张俊忠自己也积累了丰富的经验，处理信访问题愈加顺手。同时，他还养成了工作之余读法律书籍的习惯。在他办公室的资料柜里，5本32开、各1000多页的《北京市城市管理综合行政执法工作手册》已被他读完，并认真地做上了笔记；《合同法》《信访工作条例》《物权法》等法律书籍，他也都广泛阅读。

今年3月，张俊忠负责信访接待工作已经满10个年头了。这10年里，石景山区城管局信访工作从未出现过历史积案，张俊忠本人也连续多年被区政府评为优秀信访干部。他曾说：“信访干部要有亲和力，要有分析问题的能力，要有独立处理问题的能力，要能驾驭复杂局面，要有爱心、同情心，更要有解决问题的恒心。这些是解决信访问题的万能钥匙。”拿着这把“万能钥匙”，他打开了一扇石景山区城管局信访工作新世界的大门。也许未来的工作中，仍有很多需要解决的问题，但他从容、坦然……

石景山区城管执法监察局提供素材

## 征稿启事

亲爱的读者朋友们：  
“社区故事”征稿啦！欢迎大家把社区里、邻里间有趣的故事，有意思的人和事用文字、图片、照片等方式记录下来，也可以将相关线索提供给本报编辑。

稿件、线索一经采用，即付相应稿酬！欢迎大家踊跃投稿！

投稿请至电子邮箱：  
sjsbshqu@163.com  
联系电话：  
88699818-1004  
联系人：吕欣

