

架起信访工作服务群众的连心桥

晋源区“心理助访”暖人心

一位80多岁的老人多次到晋源区信访接待大厅反映问题，总埋怨工作人员不理解她的诉求，不解决她的问题，也听不进去工作人员的解答和回应。今年再次来反映问题时，心理咨询师先和她沟通，真诚地倾听，她感受到自己的诉求被重视，情绪逐渐缓和下来，开始有条理地诉说自己的事情，也能听进去工作人员的反馈。虽然问题尚未最终解决，但她理解了对方的难处，看到了工作人员付出的努力。之后，她带来自家种的红枣送给大家。

这个“一把红枣”的故事，成为晋源区信访局引入太原灵悦心理咨询师团队参与接访工作、率先在全省建立信访心理咨询室后的“一段佳话”。截至目前，他们已接待300多批约500多人次上访者，与200余人进行心理访谈并提供心理服务，得到上访群众的认可和省信访局相关负责人的肯定。

安抚情绪
梳理诉求

共情关注
积极面对

紧急疏导
打开心结

通过心理咨询师信访“首接制度”，帮助新上访户管理好情绪、梳理好诉求，为后续沟通打下良好基础。

6月21日上午，在晋源区信访局前院，信访局值班心理咨询师张志杰接待了反映员工退休安置问题的王先生一行。上访者不愿意承认自己上访，更不愿意进入接待大厅，强烈要求直接面见区领导给予答复。张志杰与其深入沟通，搞清楚事情原委后，采取暂时承认他们不是来上访的方法，以接待前需要登记为由，在院内给主要代表做了登记，并在沟通中安抚大家的情绪，稳定了现场秩序，为后续相关部门负责人接访打好基础。上访群众在得到部门负责人的明确答复后离开。

通过对“老上访户”一对一的心理咨询辅导，心理咨询师倾听其诉求，讨论及调整不合理的要求，帮助其以积极心态重新改变认知，正确面对生活。

张先生是个“老上访户”，每周一的大接访，他都会来信访接待大厅“报到”。心理咨询师郭薇全程服务，询问他的想法，鼓励他表达。开始他什么也不愿意说，后来表达出希望利用法律手段将打他的人绳之以法的想法，郭薇立刻联系值班律师一起协调。当律师提到他的诉求是缺乏证据、无法提起诉讼的时候，张先生再次陷入沉思。郭薇随即为他再次疏导情绪，以共情关注，让他内心接受现实。他表示愿意改变现状，针对性地解决问题，回去考虑一下。

经过4个多月的跟踪服务，张先生签了“息诉罢访书”。郭薇表示可以做后续心理咨询，让他恢复正常的生活状态。

有一次，值班心理咨询师赵金芳与律师一起接待了一批群体上访人员，他们曾是同事，后因企业变故，聚集上访。

在接访过程中，有位50多岁的女性上访人员突然从椅子上摔倒在地，同行人员顿时慌了手脚。赵金芳冷静处理，一边安排人拨打120急救电话，一边询问其是否有基础疾病。她的同事在其衣服口袋找到救心丸，及时给她服下。晋源区信访局负责人赶来，现场指挥清理通道，方便救护车带走昏迷人员。另一位女性上访人员是召集者之一，见此情景深深陷入自责和懊悔中，情绪近乎崩溃。赵金芳用了一个多小时进行心理疏导，稳定情绪，帮助她打开心结，这位上访人员非常感激。

“通过完善心理咨询助力信访工作的实践探索，不断提升‘事心双解’的工作能力，用心用情把信访问题解决好，我们一直在努力。”晋源区信访局局长段建表示。

记者 霍铮

防范城市内涝 改善土壤墒情 我市防汛抗旱两手抓

本报讯(记者 申波 通讯员 王清茗)9月2日，我市防汛抗旱指挥部办公室下发通知，传达全省防汛工作会议精神，安排部署9月3日至4日在全市可能出现较强降水天气的防范工作。

据我市气象部门预测，9月3日下午至4日，我市将出现较强降水天气过程，全市有中雨，局部有大雨，可能伴有短时强降水等强对流天气，降水量10~30毫米，局

地可达40毫米以上，较强降水时段主要出现在3日夜间。此次降水对大秋作物的后期生长较为有利，但也可能诱发隐患点地质灾害、低洼地段城市内涝等次生灾害。

通知要求，各级各部门要坚决克服麻痹思想，做到汛期不过思想不松，发扬连续作战精神，切实强化组织调度，落实抢险队伍和救援物资，紧盯重要设施、重点部位、薄

弱环节、易险区域、人员密集区域等，特别是要加强山洪地质灾害的防御，强化巡查排险和值班值守，对发现的险情要采取针对性的措施，提前消除隐患，及时组织转移避险，全力确保安全。

在防范较强降水工作，确保安全的同时，也要结合各地实际情况，抓住降水有利时机，加强田间管理，改善土壤墒情，努力为增产增收打好基础。

错过路口

一危化品运输车竟在高速路上倒车

本报讯(记者 杨沫 通讯员 郭红元)高速公路上任性倒车，还是一辆重型危化品运输车，实在危险。8月30日，山西高速交警一支队四大队指挥中心民警对辖区高速公路视频巡检时，发现一辆危化品运输车竟然在高速路上倒车，这惊险的一幕被监控完整地拍了下来。

当天上午8时46分，一辆吉C牌照的重型危化品运输车行经太原绕城高速公路西北环阳曲互通去往大同方向匝道口后，在驶

过匝道入口约30米后突然停车，随后开始倒车。倒车时，庞大的车身在仅有的两条行车道上来回扭动，后方来车纷纷紧急避让。整个过程大约持续了1分多钟，由于后方不断有来车，这辆危化品运输车最终在压过两个软隔离立柱后，驶向太原绕城高速东环方向。

令人后怕的是，大货车倒车位置后100米路段正在施工，车辆通过施工路段后正处于提速阶段，一旦发生事故，后果不堪设想。

民警将该危化品运输车的违法视频保存，并通过信息查询联系到驾驶员。原来，驾驶员周某因不熟悉道路下错了路口，便抱着侥幸心理在高速路上倒车。

民警严厉批评教育了周某，告知其在高速路上随意倒车可能造成的严重后果。最终，周某认识到自己的错误，于8月31日12时许，来到大队接受处罚。民警对其在高速公路上倒车的违法行为作出罚款200元、记12分、扣留驾驶证的处罚。

这个宿舍院的排污问题解决了

本报讯(记者 牛利敏 马向敏)9月2日，对于居住在敦化南巷省五交化公司宿舍的18户居民来说，无疑是最开心的一天。困扰小区一年多来的下水道排水堵塞问题终于得到了圆满解决。

一大早，居住在小区的张墨香、迟俊波、智贵保等居民就来到工程现场，看看有什么收尾工作他们能帮忙。张墨香向记者介绍了这里的情况。由于历史原因，2007年石太铁路客运专线施工时占用了他们单位的仓库，将居民的排污和仓库的雨水口改在了库房的西北角墙外。当时的下水管

道两个出口，仅保留了一个。高铁沿线严禁单位、居民排污，以确保运行安全、环境整洁。2019年铁路部门在隐患巡查时，发现了这处问题，当即进行了封堵。之后，宿舍区污水和单位雨水排水不畅。由于小区管网设施陈旧，管网一堵，每天有大量污水经过破损的管道流出，臭气熏天。特别是雨季，雨水排不出去，遇到大雨时水位高达一米，严重影响了居民的出行。雨停后大量的积水聚集在办公楼下，也威胁着仓库内房屋的安全。

在太原市护路中心、大秦铁

路股份有限公司太原工务段、杏花岭区委政法委护路办、敦化坊街办、机床东社区等相关部门协调下，往铁路水沟排污问题得到了彻底解决。杏花岭区委政法委护路办协调多方部门，办理相关施工手续，在仓库区域内修建排洪、排污管道和院内化粪池。铁路部门负责施工资金，由市政部门配套排污改造。“这几天小区通往单位仓库的排水管网也要更换，下水道通了，堵心的事情也没有了，真心感谢一年多来为解决问题奔波的工作人员。”张墨香说。

社区克服困难 彻底解决漏水

本报讯(记者 韩睿 通讯员 贾兴)厨房天花板漏水多日，邻居不配合，李大姐找到社区寻求帮助。社区干部克服各种困难，劝导协调，9月1日终于彻底解决漏水问题。

7月21日，家住一小区18层中户的李大姐向社区反映，她家厨房天花板漏水已有多日，不只是她家，19层中户也是这样，应该是楼上厨房的下水管道出了问题。为了查清漏点，社区干部梁燕和王利俊扛着梯子从18层一直排查到23层，推测漏点应该在20层。随后，社区干部又联系物业维修人员协助调查，经过再次排查，最终确定是21层和20层的厨房下水管道出了问题。

然而，这两层中户居民不愿配合，20层居民家里以前出现漏水时，是住户自己维修的管道，因此不愿配合物业。而21层居民长期不在该小区居住，也不愿意为此来回奔波。面对棘手的现状，社区干部没有灰心丧气，坚持和两户居民耐心协商。从七月中旬到八月底，社区干部通过上门走访、打电话和微信联系等方式，和两户居民交流数十次，不断解释说明，化解他们的抵触情绪。最终两层住户都转变了态度，答应配合维修。

9月1日下午，经过两小时施工作业更换了21层和20层之间的下水管道中出现故障的三通水管，困扰19层和18层住户的漏水问题终于得到彻底解决。

男子酒醉卧路中 电动车碾轧而过

本报讯(记者 申波)9月1日深夜，一醉酒男子行至金桥西街时，酒劲发作卧倒在地。惊险的是，随后驶来的一辆电动自行车直接从其身上碾轧而过，骑车人摔倒后，才看到醉酒倒地的男子。

当晚11时50分许，这名身穿迷彩服的醉酒男子行至金桥西街与金汇路交叉口时，因为酒精的作用卧倒在地，躺在了由西向东的非机动车道上，一旁还有该男子的妻子陪伴。其间，该男子出现呕吐，妻子正在帮他处理。就在此时，一辆电动自行车由西向东驶来，骑车人居然没有看到倒在地上的醉酒男子，直接从其身上碾轧而过。电动自行车摔倒在地，骑车人也被摔得难以站起。

身体遭到沉重的电动自行车碾轧，醉酒男子被急救人员送往医院接受检查。幸运的是，骑车人稍微休息后就能起身，身体并无大碍。

目前，交警部门正在对这起事故进行调查。
(报料人:姜先生 报料费:30元)