



# “既然干了就要干好”

——记“山西省最美信访干部”张东



张东(中)在接访。

## 1 超前思维 想方设法方便群众

2007年,张东担任市信访局办信处处长。“当时,国家已开始网上信访试点工作,我们及时抓住机遇,去南京学习后,马上着手开展这项工作。”张东超前思维,市信访局在全省首家开展网上信访工作。与此同时,他和邮政部门多次协调,在全省首家推行群众来信免费工作,引导群众由来访变来信,倡导群众网上反映问题。

当时,我省还没有开展过网上信访工作,如何学习先进经验,因地制宜做

好这项工作,张东认为,最重要的是研发建立自己的网上系统。“当时我们联合江苏的一家公司,开发了阳光信访信息系统,使信访受理全过程在阳光下进行。这在山西是第一家。”

“信访不如信网,上访不如上网。”网上信访的快速和便捷很快受到群众的欢迎。正是因为有了像张东这样的信访工作者敢于超前,不断创新,才有了网上信访信息系统的不断完善,方便群众足不出户反映问题。

“新房住上两年了,一直没有通上天然气,太不方便了!”3月17日,太原市人民信访接待中心工作人员张东接到反映后,立即了解详情,原来是房地产开发商没有缴清相关费用所致。当天下午,张东就把协调会开在这个小区里,组织相关部门及当事方共同研究解决办法。最终,开发商答应缴纳相关费用,天然气公司表示6月底前给住户送气。

张东是市信访局四级调研员,在信访岗位工作20多年,去年荣获“山西省最美信访干部”称号。

## 2 扎根一线 全心全意服务群众

“一到信访局上班,我做的是接待处的接待工作,后来也曾调整到其他部门,最后还是回到了接待一线。”2008年,张东担任接待处处长兼接待中心负责人,着手接待中心大厅的建设工作。于2019年建成的人民信访接待中心,以“重点部门集中常驻、一般部门动态入驻、涉事部门随叫随接”的部门工作联合接访工作机制,实现了群众“最多访一次”。

1月底的一天,数名信访人来到接待中心,反映某棚户区改造项目的阶梯价格过高问题。在接待中心分流台登记后,张东带他们走进

所在城区的接访室,召集相关部门负责人现场答疑解难。通过反复宣传政策,信访人表示理解,随后离去。

半小时后,某小区数名信访人因暖气停止供暖来反映问题。经张东与当地政府及相关热力公司了解得知,暖气费由物业公司代收,物业公司明确要求,暖气费须与物业费一起收。业主因不满物业公司的服务而不愿意交物业费,才导致被停了暖气。限于这样的收费方式,工作人员晓之以理,动之以情,说服业主可以两条腿走路,在先交暖气费,保证供暖的同时,采取其他方法解决

物业服务问题。业主表示认可。

“信访工作是良心活,既然干了就要干好。每天接待信访群众,一次次经历着他们从最初的无助,满脸怒气、怨气,到逐步缓解情绪,可以平和地表达诉求,再到最后带着理解离开,即使是他们随口说声谢谢,心里都会涌起莫大的成就感,激励我更好地为群众服务。”张东感慨地说。

从张东身上,可以看到一个信访工作者“为民解难,为党分忧”的使命感,“信访工作是良心活”来自于此。

记者 霍铮 文/摄

## 14名“银龄学员”毕业 玩转智能手机

本报讯(记者 李涛 通讯员 郭瑶)14名“银龄学员”穿上学士服,手持毕业证书,乐呵呵地拍下充满意义的毕业照。这是长风西街街道义井东社区举办的一场毕业典礼,与大学校园内青葱少年不同,毕业生均为社区的老年人,他们所学的课程是如何在微信支付、扫码乘车、使用主流App等方面学会使用智能手机。

“我们希望通过这样一

场毕业典礼,给这群热爱生活的老人增添些仪式感。”义井东社区工作人员介绍,智能手机在生活中的应用场景越来越多,可很多老年人却不会使用,在出行、就医、消费中遇到了诸多“难题”。对此,社区特意开办了“我来教您用手机”公益课堂。课堂内容涵盖教老人上网操作、使用微信等,还帮助老人学习使用GPS定位图与出行导航、实时公交,查看出行交通

规划、看病挂号、购物等智能生活类App服务。

经过系统学习,老人们能够熟练地操作手机,扫清了很多生活中的障碍。接下来,义井东社区将把为老服务工作做深做细,在党建引领下凝聚驻地力量、调动资源优势、激发社区活力,积极探索服务新思路、新举措,用心用情、尊老爱老,更好地满足他们对美好生活的新期待。



## 苏大爷义务扫院九年

带动热心邻居加入清扫队伍

每当黎明初晓,坞城街道太航社区38号院,总会出现一个熟悉的身影:个子不高,满头银发,一扫帚一扫帚,利落地清扫着小区院子。他不是物业人员,也不是环卫工人,只是一位普普通通的居民,名叫苏永生。

苏永生今年68岁,2013年退休后和老伴来到太原,住在儿子家,帮着接送孙子孙女,安享天伦之乐。38号院因物业管理缺失,常年无人打扫,个别居民还将生活垃圾随地丢弃或者堆在墙角道边,院子非常脏乱。苏大爷觉得,既然住在这里,就应该把这里当成自己的家,应对环境卫生负起责任来,苏大爷谈起自己开始清扫的初衷时这样说。说干就干,从那天以后,他每天早上都要早起把院子里里外外清扫一遍,把垃圾收拢起来倒进垃圾箱。“春扫飞絮夏除草,秋扫落叶冬除雪”,这样干就是9年,他的身影也成了小区一道美丽的“风景”。

苏大爷开始义务清扫时,一些居

民并不理解他,有人甚至误认为他是拿工资的“兼职”。实际上,苏大爷不但是义务劳动,还是自己贴钱购买劳动工具。多年下来,苏大爷用无私和坚持换来了人们的尊重和称赞,甚至促进了小区居民环境意识提高,有不少热心邻居陆续加入到苏大爷的清扫队伍。现在,早上起来打扫院落的人越来越多。

“我家老头子,就爱‘多管闲事’,看到人家乱扔的垃圾,非要过去捡起来;看到院子不干净就浑身不舒服,必须扫干净才能睡着觉。”老伴徐爱林打趣道“我也劝他,你一天接送孙子孙女,已经够辛苦了,别的事儿就不要管了。”但是架不住苏大爷坚持,就由着他了。

楼院里的一位阿姨说:“这老头这股子坚持的劲儿,真是值得我们学习。”在苏永生的带动下,小区居民不仅自发清扫院子,更自觉维护小区卫生。

记者 韩睿  
通讯员 党红芳 文/摄

## 雨水管漏水严重 网格员协调更换

本报讯(记者 郭晓华 通讯员 陈曦)雨水管老化破裂,每逢雨天,水顺着墙缝渗入屋内,十分影响生活。眼看又到雨季,居民赵大娘向上马街二社区求助。接到老人求助,社区网格员找来维修人员更换了雨水管,困扰老人多年的问题终于得到解决。

3月16日上午,家住上马

街杏苑小区6号楼的赵大娘,向上马街二社区网格员程文娟求助。她家屋外雨水管漏水严重,每次下雨,水从墙缝里渗入,导致阳台满是积水,十分影响生活。为此,她向物业反映,但物业一直没有处理。随后,程文娟来到赵大娘家了解情况,并联系维修工人到现场查看。维修工人一番查看后发现,雨

水管严重老化,不但漏水,还有可能掉落,存在安全隐患。社区主任王磊得知此事十分重视,安排维修工人更换了雨水管,问题得到彻底解决。赵大娘高兴地说:“我原本抱着试试看的想法向网格员求助,没想到问题这么快就解决了。咱们社区真是为居民解烦恼、办实事,让我们暖到心里。”

## 骑车不慎摔倒 幸有头盔保护

本报讯(记者 申波)一位老人骑电动自行车摔倒,头部磕在马路牙子上,幸有头盔保护,头部才未受伤。3月17日下午,发生在新兰路的一起单方事故,给路人上了一堂交通安全教育课。

这起事故发生在当日下午5时许,一位骑电动自行车的老人行至新兰路天朗美

域小区三期附近道路时,不慎摔倒,腿部有伤,无法起身。周围路人见状后,立即上前关切地询问,并帮助联系救护人员和其家人。几位目击者介绍,老人不知何故突然摔倒在地,头部重重磕在马路牙子上,幸运的是老人戴着头盔,有效地起到了保护作用,头部并未受伤。

随后,急救人员赶到,确认老人头部无碍,但腿部需接受检查。现场几位路人议论着,看来骑电动自行车戴头盔还是非常必要的,关键时刻能保护最重要的头部。受伤倒地的老人也自言自语地说:“幸亏有头盔,要不可不得了。”(报料人:姜先生 报料费:30元)