

做新时代信访工作“赶考人”

——记全国信访系统优秀办信员张仁华

◎ 伍力 田程晨

扎根基层信访岗位12年——她从“一头雾水”的门外汉成长为“行家里手”，敢接“烫手山芋”、乐为百姓跑腿、勇挑工作重担；走访接待信访群众2100余人次——她用心用情，于春风化雨中化解矛盾纠纷，架起党和政府与群众的“连心桥”；办理各类群众来信3300余件，协调化解信访积案130余件——她始终恪守法律底线、运用法治思维，把法治理念植入百姓心田。

她就是全国信访系统优秀办信员、四川省华蓥市信访局办信股股长张仁华。8月2日，在被问到连续10年群众满意率100%的秘诀时，她微笑着作答：“只要把老百姓当亲人，老百姓就会把我们当亲人！”

“与群众共情是我们的责任”

张仁华深知，信访工作者本就是人民群众中的一员，与群众共情是新时代信访工作者的责任。

华蓥市阳和镇蔡家湾村的群众至今记得，9年前，村里因地势高、水压不足断了自来水，年轻人、中年人都外出打工，留下的老人孩子没了主意。接到信访件后，张仁华一头扎进大山，立即找镇村干部、水务局，在专家帮助下，迅速确定打井取水方案，“涉及群众利益的事，一天也不能耽搁！”此后一有空，她就往村里跑，找水源、找施工队、催进度，不到20天时间，水井建成出水，甘冽的井水润泽了村民的心田。

在张仁华眼中，“信访”后面不能少了“办”字。她长期坚持在相关责任单位认领任务后持续跟踪督导、推动落实，确保问题尽快解决，让信访群众安心、顺心。

在一次偶然走访中，张仁华得知华蓥市高兴镇马家嘴村村民尹真万一家三口都是残疾人，生活非常困难。她先为他们争取调高最低生活保障、争取残疾人生活补贴，又帮助尹真万申请到护林员公益岗位，再想办法为他办下2万元免息贷款用于养鸡。

“鸡出栏时没销路，又是张股长帮忙想办法。”至今说起张仁华，尹真万仍然感激哽咽。这家人，张仁华一帮就是8年，让他们彻底摆脱因残致贫的命运。“对群众来讲，如果没有遇到难处，谁会来信访呢？如果眼见群众有难处，又何必等群众来访呢？”张仁华说。

在张仁华的努力下，外地农民工讨回12万元欠薪，群体性纠纷成功化解；19户村

民被施工企业砍倒的果树得到合理补偿，重复信访画上句号；跨区域协调医疗赔付，让越级上访消融在基层……一个个“不可能”变成“可能”，一件件“硬骨头案”彻底化解。

把信访部门从群众诉求的“中转站”变成解决问题的“终点站”！张仁华为了这个目标不懈努力，在12年的信访工作中六获广安市、华蓥市党委政府表彰嘉奖，并于2022年获评全国信访系统优秀办信员。

“为民解难就是为党分忧”

“信访工作是党和政府联系群众的桥梁和纽带，为民解难就是为党分忧。”张仁华以实际行动践行着这一理念。

建设“物流港”是当地经济发展的一件大事。过境高速公路建设如火如荼，协调解决沿线群众的诉求，是保障工程进度的重中之重。

紧挨过境高速规划线路的黄治谷一家的新房虽在规划红线外，却面临着一旦公路建成，自家就会立于30米高“悬崖”之上的窘境。老黄火急火燎从打工地赶回老家，开始长期信访，带动沿线10余家有类似情况的农户形成群访，对工程进度形成阻力。

张仁华迎难而上，一边重点安抚黄治谷一家的情绪，一边积极协调高速公路建设指挥部、项目业主公司和属地政府。在她的推动下，2019年，黄治谷等沿线10余家受到工程影响的村民乔迁新居。这让张仁华深刻体会到，信访工作一头连着民生，一头连着发展。

同样在2019年，一封国家信访局转交件打破华蓥市禄市镇大坡老村的平静。在外务工的村民陈利剑质疑村里新建山坪塘惠民工程存在数量、质量问题，镇、村干部颇感压力，工作积极性受挫。事情交到张仁华手上，她深入山村实地踏访，确认老陈质疑的12口山坪塘没有少建，但的确有两口存在漏水问题，便迅速协调镇、村找回施工方进行了补漏处理，并将办理情况第一时间反馈给老陈，让老陈彻底放了心。

这一年，张仁华的工作记录显示：全年开展矛盾纠纷排查14起，排查出矛盾纠纷179件，化解165件；规范办理群众来信130件，受理率、按时办结率和群众满意率皆为100%。

为提升工作效率，她摸索总结出“三本台账”工作法：一本电子台账，记录群众信访时间、主要诉求等信息，并用不同颜色标

记办理进度；一本纸质台账，登记群众来信责任单位处理情况，方便群众查阅，主动接受监督；一本群众满意度台账，对每件信访事项一一回访，确保“事事有着落、件件有回音”。

“用法治思维提升信访工作”

一些群众“信访不信法”“信上不信下”，是长期困扰基层信访工作的难题。张仁华认为，要破解这一难题，必须让法治观念深入人心，用法治思维推动信访工作。

一次关于解聘补偿的接访经历，让张仁华坚定了学法懂法的决心。市里一所学校解聘两名聘用制员工，面对两人历经劳动仲裁仍不接受补偿结果的难题，张仁华翻遍《中华人民共和国劳动法》等法律法规，感到把工作导入司法渠道，是最有效且有说服力的解决方式。在她坚持下，两名当事人与学校在法院达成庭前和解，不仅保障了当事人的权益，也让双方心服口服。

工作之余，张仁华认真学习、主动求学，力争让自己早日熟悉、尽快掌握更多法律法规知识，迅速成长为行家里手。在她的办公桌上，三本厚厚的法规集已被翻得卷边。“政策法规更新快，感觉永远在学习。”张仁华说，“无论什么事，遇到‘抠脑袋’的事，也得及时与各责任部门沟通，一定要确保各项处置合法合规。”

为了让全市各部门和各乡镇提高依法受理、办理信访件水平，由张仁华建议和牵头，华蓥市信访局先后编印《信访事项办理工作守则》《信访工作资料汇编》和《依法分类处理信访诉求资料汇编》，分送给各部门和各乡镇，强力推进信访工作权责明、依法办、秩序好。

她把重点内容编印成通俗易懂的小册子，请市里老年志愿者法治宣讲团带去基层宣讲；在华蓥市禄市镇创新打造“言和堂”多元调解品牌，充分发挥“党委领导+政法主导+专家团队+社会组织”的聚力优势，探索新时代“枫桥经验”在基层信访领域落地实践，有了政法力量和专家团队的加入，矛盾纠纷更好地化解于萌芽阶段。

牢记为民解难、为党分忧的政治责任，坚持以法治为先导创新工作方法、提升工作效能，张仁华用实际行动诠释了新时代信访工作者的坚守和追求，无愧为新时代信访工作的“赶考人”。

今年52岁的肖锦璋，是福建省泉州市泉港区南埔镇惠屿村卫生所的一名乡村医生。他用不变初心书写无私大爱，倾情守护“孤岛”村民的健康，彰显了乡村医生扎根基层的医者仁心，因此获评2022年度“中国好人”“福建好人”、2020年度福建省“最美医师”。他的事迹，在今年被拍入“中国好人”系列短视频《平凡英雄》第二集《小岛医生》。

“老人岛”上的生命守护者

泉港区南埔镇惠屿村是福建泉州唯一的海岛行政村，在2003年以前，既未通水也未通电，且交通不便、信息闭塞。船是惠屿岛与外界联系的唯一交通工具，岛上的年轻人和小孩多在外工作、读书，常住人口只有200多人，岛上生育率连续11年“零增长”，一度成为真正的“老人岛”。

肖锦璋父亲肖顺真是岛上唯一的“赤脚医生”，打从记事起，肖锦璋就目睹了许多村民有病只能硬扛着，最终小病拖成大病，这让他从小就心中种下一颗学医救人的种子。后来，在父亲的耳濡目染下，肖锦璋走上从医之路。

新冠疫情发生后，惠屿村疫情防控工作异常严峻，肖顺真年事已高，无法承担高负荷工作。肖锦璋得知情况后，毅然关掉位于泉港区后龙镇栖霞社区且收入较丰厚的诊所，接过父亲的接力棒，成为“孤岛”唯一的村医，日常组织人员对村巷小道进行消杀，凌晨三点独自一人在核酸采集区域准备着相关工作。天气炎热时，他会给排队等待核酸检测的村民熬板蓝根水喝，防止村民中暑；疫情过后，又挨家挨户去分发宣传手册，引导村民做好预防工作。2020年，他获评福建省“最美医师”。

扎根海岛，建立健康档案

回到海岛后，肖锦璋还做了一件非常有意义的事。他细化了村民的健康档案资料，详细记录每位村民的身体情况，特别是村民的一些慢性病。岛上村民健康意识差，时常在没化验单、没医嘱的情况下自购药物，这不仅可能影响自身健康，而且不符合药品销售规定。

“我吃这个药已经十几年了，现在不让我买药，我就得去外面买，来回一趟需要花费很多钱。”有位村民跟他解释。于是，肖锦璋下定决心摸清全村患者的情况，他花了整整2个月时间走访村民、收集病例，仔细记录每位患者的疾病史、用药史、药物过敏史，对于病情不明的，直接带去医院做检查。后来，惠屿村卫生所成为全镇首个拥有最完整健康档案的卫生所。谁有慢性疾病，谁多久没做体检……对于患病村民的情况，肖锦璋都了然于心。

「孤岛」健康守护者

——记「中国好人」肖锦璋

◎ 刘婷 詹碧秀

24小时值守，全年无休

回乡后，无论白天还是黑夜，岛上的村民总能看见他一人背着医药箱，急匆匆地穿梭在乡间小路，大家都知道，这是肖锦璋又上门给村民看病了。

2021年7月的一个夜晚，一阵刺耳的铃声打破了宁静。村民林天（化名）家人打来电话，说家里老人突发高烧，情况紧急。肖锦璋二话不说，提起药箱就往老人家里赶去，经过询问才知道老人感冒了很多天，硬撑着不愿治疗，拖成了肺炎，引起高烧。岛上医疗条件有限，他给人用药后做了物理降温，并且向村里申请调用客渡船连夜送老人去医院。老人被送到医院后，肖锦璋还不时向其家属了解老人病情，得知老人病情稳定了，才放心下来。

2024年1月3日，中国国际电视台的记者来惠屿岛采访，见肖锦璋背起药箱，正准备入户问诊，记者询问他要去哪里，肖锦璋便跟记者说：“岛上有位八旬老爷爷因心脏病住院治疗后，刚返回岛上疗养不久，这段时间我隔两天就要上门看看恢复情况。”一到村民家中，肖锦璋就娴熟地拿出电子血压测量仪，一边测量血压，一边询问那位老爷爷的最新状态。

肖锦璋心中挂念着村民的健康，不论是刮风下雨还是深更半夜，只要病人有需要，他都会毫不犹豫地提起药箱上门，24小时“随叫随到”。

一医守一岛，一箱伴一医。在回到海岛的日子里，肖锦璋渐渐领悟到父亲坚守海岛背后的那份平凡之乐，领悟到有一股无声的力量在支撑着他的父亲。那股力量，是熟悉的乡音和浓浓的乡情，也是岛民无言的依赖，让他和父亲自觉扛起责任。

以书为诺，二十余载坚守“以文化人”

——记“成华榜样”傅天斌

◎ 本报记者 卢瑶

7月10日清晨，记者在四川省成都市成华区怡福路“毛边书局·桃蹊书院”见到傅天斌时，他正站在自己的办公桌前整理旧书。傅天斌是毛边文化艺术活动中心主任、毛边书局创始人，曾获四川省“书香天府·全民阅读”金牌推广人、成华区第八届“成华榜样”等多项荣誉。

“每一本书我都要做好记录，在书本上贴好标签，时不时还要处理一些工作上的事宜，我的一天就这么过去了。”傅天斌告诉记者，“毛边书局·桃蹊书院”这栋小楼凝聚了他多年的心血与汗水，也镌刻着他的初心与未来。

从毛边书局到桃蹊书院，从旧书流通商到一家文化艺术活动中心的“掌门人”，傅天斌以书为诺，“以文化人”，守住了一个街区的书房，也塑造出城市里一道独特的人文景观。

以书为业，打造理想乐园

1997年，傅天斌在湖北十堰的一家新华书店工作，在那里，他接触到毛边书。阅读毛边书，需要一边看书，一边用裁纸刀裁开连在一起的书页。傅天斌迷上这种阅读方式极具仪式感的书籍，开始收集毛边书。几年下来，傅天斌萌生了独立经营书店的想法，他想起曾经让他享受到淘书乐趣的成都。于是在2002年，傅天斌带着自己的全部家当——5000多本书来到成都，开了一家面积为120余平方米的“毛边书局”。

早年在新华书店工作时，傅天斌就有了一项“神奇”技能，基本能记得哪本书在哪个书架的哪个位置，在经营毛边书局的过程中，自己收旧书，对于每本书都有了特殊记忆，傅天斌的大脑就是一个“书店中枢电脑”。“读者要什么书，短短一两

分钟就给他拿到手上，很多读者很惊奇。”

2010年，一个浙江书友慕名找到傅天斌，希望能帮忙找一份学术资料。看到书友急切的样子，虽然知道很难寻到，傅天斌还是答应下来。果然，那份学术资料迟迟不见踪迹。直到一年半以后，一位成都书友告诉傅天斌：废品站来了一批“纸片”，好多是论文、资料，可以去淘一淘。傅天斌立刻来到废品站，一个人耗费了一周的时间，不仅淘出一口袋旧资料，还找到浙江书友需要的学术资料。“当时真的有一种强烈的成就感。”傅天斌笑着告诉记者，“那是我作为书友找书、寻书的过程中最幸福的瞬间。”

当傅天斌通知浙江书友，自己找到了他需要的学术资料时，那位书友简直不敢相信。“傅老师，这都一年多了，您还能记得我的事情，感谢您！”浙江书友提出要重金购买资料，傅天斌却拒绝了。

“我付出的只是我的时间和精力，花在购买旧书上面的金钱并不多，因此每个找我购买旧书的书友，我几乎都是按成本价出售。”傅天斌告诉记者，书是朋友、是纽带、是珍宝，唯独不是盈利的工具。

以信相守，打造文化阵地

记者采访时，看见临街矗立的“毛边书局·桃蹊书院”不时有居民进出。书院里格外清静，借还书秩序井然，不时有周边居民进来喝水、歇歇脚，随手翻翻书，气氛温馨宁静。

如此惬意的场景，是傅天斌花费6年时间才营造出的。

2018年3月，傅天斌带着自己的私家珍藏，与成华区联合打造了“毛边书局·桃蹊书院”，成为全国首家将政府公共文

化资源与民间社会组织的资源结合创建的多功能、高品质阅读场所。傅天斌也有过顾虑：自己一直只会经营书店，怎么做好公共文化服务工作呢？不过，既然作出了承诺，就要做好，傅天斌将所有时间和心血都投入进来，力求做到完美。

书院在打造过程中，就收集了15400份居民文化需求表，先后12次修改完善方案，合理规划布局内部空间，采用了老式木门、对联、匾额等风格，在烟火氤氲的居民生活区展现建筑与人文之美。打造完成后，书院总面积1600平方米，收藏了10万余册书籍，共分为三层：第一层是公共文化服务空间，以“文化+社区”为主题，营造高品质公共服务新空间；第二层是美育空间，以“文化+赋能”为主题，通过营造多元化人文美学建立新场景；第三层是研学空间，以“文化+更新”为主题，活化在地文化，营造可持续管理运营新模式。

书院刚创建时，一些居民认为，这里就是社区免费提供的休闲场所，尽管对阅读不感兴趣，也常常进来歇脚、聊天。但有些人进入书院后吵闹、酗酒，甚至破坏财物，遇到这些情况时，傅天斌总是走上前去，轻声细语地劝说他们。

为了让书院真正成为居民愿意来、喜欢来的文化传播中心，“毛边书局·桃蹊书院”结合社区居民文化需求和自身资源优势，策划组织了大量优质的全民阅读活动和特色文化活动，比如以百姓日常生活为主题的川菜文献展，结合成华区本地文化开展的东郊记忆工业文明口述史等。开办至今，书院已举办各类活动600余场，累计服务读者50多万人次。

以诚待人，实现“以文化人”

“自从书院创建后，我从没怠慢过任何一位读者，就是将心比心，以诚待人。”傅天斌真挚地表达了自己

的“经营之道”。

一次，一名小学生在书院不小心弄坏了一盏台灯，因为害怕，他连忙逃离了现场。傅天斌得知后并没有生气，为更好地引导孩子，傅天斌悄悄找到他，进行了深入沟通，让孩子明白了诚信的重要性，学会了承担责任。谈话后，孩子主动提出去书院开展志愿服务，用自己的劳动弥补错误。“现在那个孩子看到我就会主动打招呼，还会和我聊最近的读书心得，这是我当时没想到的意外收获。”傅天斌说，“其实我当时决定做书院的初心，就是希望‘以文化人’，让人们能受到书院潜移默化的影响，做一个品德高尚的人。现在，我似乎看到了一些成果。”因此，尽管书籍受损、财物损失，傅天斌总是选择默默承担，坚守为民服务的初心不改。

在经营书院的日子里，傅天斌最感动的事，是一些书友反向“赠书”。前不久，书院来了一位书友，留下一口袋书籍，他只是请工作人员转告傅天斌：“傅老师，我曾经在您那里购买过旧书，我要离开成都了，我想把我的书都交给您。”“这样的事时有发生，可能见了面我也叫不出他们的名字，但是他们能够信任我，将自己的藏书托付给我，我觉得这就是对我最大的夸奖。”傅天斌说。

收集、整理、归纳、记录……时至今日，傅天斌仍然在淘书、存书。不仅如此，他还走访社区居民、拜访文化大家，记录、收集、编印了反映四川特有的泡菜文化的《成都泡菜》《四川泡菜》，反映东郊工业文明的《东郊的故事》《传承东郊工业文化》，以及《2019年桃蹊记忆》《2020—2021年桃蹊记忆》等纪念图册。

如今，“毛边书局·桃蹊书院”已成为大家热衷前往的公共文化空间，更成为街道居民们的心灵港湾。