# 陆坚：信访战线上的“老黄牛”

第一眼看到他时，他便笑得眉眼弯弯，热情地招呼着，并给你递上一杯热茶。细细看他，已是满头银发，一脸慈眉善目，说话不急不缓，身上有股属于文人的俊秀与舒朗，让人有种莫名的亲切感。

他就是磐安县公安局信访科民警陆坚。1982年从浙江省警察学校毕业后，陆坚一直在公安机关默默奉献。从警近40年，陆坚曾担任交警大队安全股长、刑侦大队教导员、安文派出所教导员、治安大队教导员、督察大队长， 2016年，年近53周岁的陆坚从中层岗位退到信访科， “一下子又6年了，老啦，再过一年多就要退休了，时间过得真快啊……”面对这“似箭”的光阴，陆坚不舍地感叹道。

如果说树木的年龄是藏在内心深处的沧桑，那么警察的警龄则是扛在肩上的辉煌。在信访岗位的陆坚兢兢业业、勤勤恳恳、任劳任怨，凭借着“干一行、爱一行、学一行、专一行”的钻研精神和多年的工作经验，陆坚成了局里的“国宝＋百事通”。“不管问陆教什么方面的专业问题，他都知道，都能耐心地你仔细地答疑解惑！”同事卢彩英书记说道。

争做“警营老娘舅”

“信访工作很重要，要仔细对待每一起信访案件。”从事信访工作以来，陆坚始终把刚转到信访岗位时领导的嘱咐记在心头，并认真落实到每起信访接待工作中。凭着从警以来和人民群众积累的天然深厚感情，在信访工作中，陆坚坚持把这种特别的情感运用到信访工作的每一天、每件事。面对形形色色的来访群众，陆坚总是先递上一杯热茶，送上一张笑脸，耐心倾听对方的诉求，记下诉求要点，待信访群众情绪平复后，再从群众的视角处，结合实际进行分析引导，不厌其烦地给予法理和情理上的详细解答。“群众没有困难绝对不会上访，群众把信访看作希望，那我们就不能让群众失望！”往往带着怨气而来的群众，最终都会满面春风、心平气和地离开，陆坚的真诚和责任心，赢得了上访群众的普遍信任和拥护。

76岁的陈大爷与村民因为土地纠纷发生冲突，导致陈大爷右臂被拉伤住院数月。因为后续没有得到应有赔偿，陈大爷怒气冲冲地来到信访室上访。陆坚先是安抚陈大爷的情绪，做好解释工作，一边联系鉴定机构进行伤残评定，并引导陈大爷走民事诉讼程序，解决民事损害赔偿。在陆坚的沟通引导下，陈大爷最终得到了应有的赔偿，期间与陆坚也建立了深厚的情谊。事后，陈大爷多次乘坐公交车到信访办公室与陆坚唠家常，有时候还会带一些自种的农家番薯。“我们要换位思考，才能深刻理解信访群众的不易，才能做好信访工作，要确保件件有落实、事事有回音，努力让信访群众只跑一次！”陆坚时刻牢记全心全意为人民服务的根本宗旨，确保化解的每起信访事项都经得起时间的检验。

从事信访工作6年来，经陆坚手办理的信访案件近2000件，回复率达到100%，许多久访不息的矛盾在他手中得到化解，全局信访工作也在陆坚的努力下迅速跃上了新台阶，信访形势也出现了新局面。

甘当“无名英雄”

“我没有什么轰轰烈烈的事情，就是平平淡淡地做好自己工作就行。”当问及陆坚从警生涯中有没有获得过荣誉时，陆坚轻轻一笑。“陆教很低调，他不在乎什么荣誉，永远是工作第一，我真的很佩服他。”信访科科长张亮晓这样评价他。

陆坚是全市公安机关首批百名老民警调解员、县局点点帮帮队成员，他充分发挥业务熟悉、经验丰富的优势，为领导决策当好参谋，为一线单位的信访工作出谋划策。在一系列信访积案攻坚活动中，陆坚认真排查梳理重复访重点案件100余件，会同相关业务部门逐案会商， 多措并举。克难攻坚，化解了不少疑难信访案件，并推动了一批复访人员停访息诉。

来自衢州的郭先生通过“浙里访”平台投诉，称磐安公安的工作人员不作为，部门之间相互推诿。原来，磐安的厉女士在杭州大学毕业后与郭先生自由恋爱，两人想走入婚姻殿堂，但没想到厉女士父母坚决反对两人的婚事，一直不愿意提供户口本。没有拿到户口本的厉女士抱着试一试的想法到郭先生老家民政局登记结婚，被工作人员告知需要提供户口本或者户籍证明才能办理。厉女士只好回到当地派出所求助，因公安部已明令取消户籍证明，派出所工作人员“劝退”了厉女士。无法顺利登记结婚，又来回奔波，一时气愤的郭先生选择了投诉。

接到网络投诉后，陆坚立即联系厉女士的男友电话联系了解情况，并耐心向其解释缘由，同时，积极联系办证中心与派出所一同为厉女士的终身大事“努力”。先由派出所民警上门做好厉女士父母的思想工作，再由办证中心利用“金华市无证明改革”的优势，引导厉女士与郭先生到磐安办理结婚登记。经过多次劝导，厉女士与郭先生终于在磐安顺利完成了结婚登记。“在信访这个岗位上，干的是烦事、解的是难事、做的是小事，但解决的是群众最需要的事，维护的是政府和公安机关的形象！”这是陆坚常挂在嘴边的一句话，也是激励着他数十年如一日为民办实事的决心。

“垂头自惜千金香，伏枥仍存万里心。”无论在什么岗位，陆坚时刻牢记全心全意为人民服务的根本宗旨，以醇厚的为民情怀和拼搏的工作态度，将“人民满意”作为工作的标准，以实际行动践行着“平常时间能看得出来，关键时刻能冲得出来，危急时刻能豁得出来”的“三能”精神。“老马识途，我知道我的根在哪，老骥伏枥，我知道我的工作岗位在哪。”多年来，陆坚用他的青春和汗水在平凡的岗位上履行着对党和人民许下的忠诚誓言。

腾讯网2021-11-28