# 门里门外看信访

信访部门，在来访群众心里，可能是“庭院深深深几许，杨柳堆烟，帘幕无重数”的模样；在机关同行心里，那是“黄河远上白云间，一片孤城万仞山”的苦崖；但在信访干部心里，那是“但愿苍生俱温饱，不辞辛苦入山林”的归属。门里门外看信访，门外人看有着雾里看花水中望月的朦胧和模糊；门里人看有着众人皆醉我独醒的孤寂和坚守。

隔行如隔山，信访这座山对外虽名声显赫，却也和钟灵毓秀、壮美奇观没太大关系，悬崖峭壁、雄奇险幽可能更准确些。如果信访部门是一座山，那它肯定是花果山，水幕遮蔽之后的“花果山福地、水帘洞洞天”才是山中精奥所在，就像掩藏在错综复杂信访事项背后的是党和群众的血肉联系一样。俗话说：不进山门不知道山里奥妙，信访工作也一样，门里门外的视角和体验大多相去甚远。

“但愿苍生俱温饱，不辞辛苦入山林”是门里人的底色

在从其他单位调入信访局时，曾经的同事在关心之余又发出这样的感叹“你这岗位啊……”，言语之间总有些意味深长和一言难尽的味道，弄得当时的我心里七上八下的。入门后，那颗忐忑的心跳动的更加激烈了。门里的景象让我想起了杜甫的那首《茅屋为秋风所破歌》“……安得广厦千万间，大庇天下寒士俱欢颜！风雨不动安如山。呜呼！何时眼前突兀见此屋，吾庐独破受冻死亦足！”门里的同事年龄跨度从60后到90后；工作年限跨度从1年到33年；从事信访工作时间从入门到14年，所有的不同都被“时刻把自己看成人民中的一员，把心贴近人民”这一工作理念给融合了。被需要、被信任的工作让信访干部不能懈怠、更不敢懈怠。

“信访部门就是个清水衙门的事儿，成天都是做的烦事、难事、窝囊事，没实权、没社会影响力”，这是门外人看到的信访工作。门里人从事的信访工作是这样的“有事您慢慢说；关于某信访事项，今天召开会办会进行第三次集中会办；明天农历三十，全体工作人员打起精神来做好最后一天农民工工资清欠工作……”在各个意义不同的节日中清冷值守，为的是那被需要的可能性；在来来往往人群中的耐心倾听，为的是听清群众困难时的呼唤；在久久伏案工作中直不起腰，为的是群众更轻快地在社会上行走。信访部门是个清水部门，清贫了自己，却也像水一样，包容着、滋养着他人。

“只解沙场为国死,何须马革裹尸还”是门里人的担当

好多来访群众在来访中心接待时都爱说的一句话“我不跟你们谈，你们接待解决不了事情，我要找领导”。好多的机关同事都说“你们信访局工作很轻松，有人就接待、没人就休息，到点就关门”。在门外人看来信访部门就是群众活动中心，信访干部都是后勤人员，工作的意义就在于开门。门里的信访干部心里始终秉持一个信念“坚持以人民为中心，强化底线思维，深化信访制度改革，化解信访突出矛盾，加强社情民意研判，带着感情和责任为民解难、为党分忧，为维护改革发展稳定大局作贡献”。

为了解决一件“三跨三分离”案件，让本地户籍的老乡能在外地安家落户、安度晚年，信访干部远赴千里，做调查、谈家常，中午只简单地在路边吃了碗面又着急地往回赶，写报告、作分析。信访干部踩着星光出门，伴着月光回家不是这一次，在这个岗位上很多时候都上演着“信访十二时辰”。十二时辰里，可能是在接待群众、可能是在会办问题、可能是在一线调查、可能是在值班值守，但都是实实在在大写的履职尽责。夏天汗透的上衣晒黑的脸、冬天裹紧棉袄都挡不住的风、办公桌前愤怒的脸庞和激烈的言语……这一切从来都不能让信访干部退怯，因为“为民解难、为党分忧”才是信访干部的强硬支撑。

“日拱一卒无有尽，功不唐捐终入海”是门里人的追求

门外的群众说你们信访部门对于我们反映的问题就是拖拖拖、推推推，30天、60天一个又一个期限阻碍，让我们总是处于等待和被动当中。门外的相关部门说你们信访部门就是转转转、交交交，转办、交办是常事，最烦人的是好多难办的事情你们还不停催催催、督督督。是的，确实有30天、60天的工作时间，可也有门外人不知道的回应效率、满意率等自我要求的不断扬鞭奋蹄。是的，确实存在信访问题转办和交办，可也有部门单位不知道的初信初访办结率、最多访一次等自我革新的不断保质求效。

每个月的信访月报、随时的重要访情摘报、每季度的季度分析、每半年的半年总结，每一份报表、每一份分析，都是在盘点和推进，目标定位从来都是减少访累、高效为民。每个月一次次的约访、每个月每一位县处级领导接访安排，更有的就是信访部门全年营业和信访干部24小时待命的状态，工作出发点都是解决问题、化解矛盾。信访干部虽无钢枪，却从不失保家卫国的情怀；信访干部虽不引领潮流、声名鹊起，却也默默付出、集小善而成大德。

“我愿化成一座石桥，经受五百年的风吹，五百年的日晒，五百年的雨打，只求她从桥上走过。”那些越走越轻快的步伐、那些越笑越灿烂的脸庞，就是信访干部躬身为桥的初心。

淮安市洪泽区信访局2020-10-27