# 群众的事就是自己的事--记山西省吕梁市人社局信访仲裁科负责人吕俊丽

从事劳动争议仲裁工作25年来，先后接待劳动法律法规政策咨询19500多人次，处理信访案件3255件、重大集体争议案件62件，涉及人数7655人，直接参与处理劳动争议案件1980件，结案率达100％……鲜活数字映照着山西省吕梁市人社局信访仲裁科负责人吕俊丽担当奉献的为民之心。

日前，2021全国人社系统优质服务先进个人名单公布，吕俊丽名列其中。“昨天的荣誉只能说明过去，明天的业绩要从今天开始创造。我要努力成为让人民群众依赖、满意、贴心的信访仲裁人。”为了这份承诺，她依然在奋斗。

“公平高效是仲裁人的不懈追求”

“劳动仲裁一手托两家，既要为企业发展保驾护航，又要保证劳动者的合法权益不受侵害，公平高效是仲裁人的不懈追求。”参加工作不久，吕俊丽就开始从事劳动人事争议仲裁工作。从青年到中年，她把最美好的年华都奉献给了仲裁事业。

“刚开始工作时，我对很多法律法规政策不熟悉，直接影响到工作开展。”为此，她刻苦钻研业务，先后通读146部国家、省劳动人事法律法规汇编，做业务学习笔记20多万字，撰写业务学习体会126篇；报考中央党校函授学院法律专业本科班，先后15次参加省厅组织的劳动仲裁员学习培训……“仲裁工作本身带有强烈的使命感，促成纠纷和解是我义不容辞的责任。”吕俊丽处理每一个案件，都要反复核实案情，认真研究适用法律条款，全方位考量调解、裁决意见，努力使当事双方信服满意。

2020年4月，吕梁市某行职工李某反映，该行以其个人借款行为违反了相关规定为由，与其解除了劳动合同。受理此案后，吕俊丽与同事多次深入相关监管部门进行政策咨询，经过多方面调查取证，认定该行决定理由不充分，依法裁决撤销该行解除李某劳动合同决定，恢复劳动关系，维护了劳动者的合法权益。事后，李某多次邀请吕俊丽吃饭，都被她婉言谢绝。“当事人的笑容是对我最大的赞赏。”她欣慰地说。

工作实践中，吕俊丽潜心研究人社工作新情况和新变化，结合吕梁实际，制定了信访接待制度、仲裁员守则、调解仲裁办案程序规范等26项工作制度和管理办法，为全市信访仲裁工作提供了基本的制度遵循，促进了信访仲裁业务的顺利开展和规范运行。

不后退，不撒手，不罢休

工作以来，吕俊丽坚持“全天候作业”，手机24小时开机，一有上访情况，保证随叫随到，“5＋2”“白＋黑”工作已成常态。雪地奔走、深夜仲裁……几十年的工作实践，让吕俊丽拥有很多难忘的回忆。

曾经，孝义市一家工贸公司因拖欠962名农民工366万元工资，被农民工堵了大门。接到报案后，吕俊丽和同事不顾大雪封路，驱车6个多小时，晚上8点多赶到该公司后立即着手调查解决，经过反复协调，最终达成由用人单位分期发放农民工工资的调解协议，有效避免了一起群体性突发事件发生。

“这是一份批示后的因工伤残申诉材料，要求尽快依法予以仲裁……”一个夏日夜晚，刚刚入睡的吕俊丽接到局办公室电话通知后，立刻起床受领任务。材料显示，钢铁厂炉前工郝某被铁炉炸伤，正在医院等着做手术，由于铁厂承包人不支付费用，手术无法进行。受理案件后，吕俊丽和同事连夜出发寻找承包人，最终打听到承包人在娄烦县一个村子里，由于通往村子的简易公路被洪水冲坏，车辆无法通行。在炎炎烈日下，吕俊丽和同事步行15公里终于找到承包人，当即进行庭外调解，在调解不成的情况下，依法裁决承包人立即先期支付伤者继续治疗费164000元，裁决内容随后被法院全部强制执行……类似案例不胜枚举。

“做好信访仲裁工作必须有勇于吃苦、不畏艰难、不辞劳苦的精神、勇气与担当；必须有人民群众的事办不完、办不成、办不好决不后退的执着和信念。”吕俊丽坚定地说。

如今，面对上访，吕俊丽已经十分从容，她亮着大嗓门，直率而热情。“有的上访上来就是围攻态势，面对这种情况，还是需要吕俊丽这种有经验的人出面才能妥善协调。无论什么情况她都能冷静地讲政策、讲法律。”说到吕俊丽的办案实践，同事王晓言语中流露出敬佩之情。

“把群众的事当成自己的事办”

劳动争议仲裁是一个特殊的行业，要求工作人员必须付出更多努力。

工作任务重，没有时间和精力照顾家庭；外出办案遇到意想不到的情况甚至危险；部分当事人不能正确理解和对待仲裁结果，甚至对仲裁人员实施过激行为……以上这些，吕俊丽都经历过。那到底是什么让她坚守岗位，历经25载依旧满怀热情?

“作为一个女性工作者，我哭泣过、懊恼过、彷徨过，甚至有过退却的念头，但想到‘人民对美好生活的向往，就是我们的奋斗目标’这句教诲；想起在我依法仲裁后，恶意讨薪者未能得逞，企业人员对我的真诚赞许；看到劳动者合法权益得到维护后，群众流露出的感激之情，我不由得把一切烦恼、忧伤和苦闷抛到脑后，暗暗为自己点赞、加油、鼓劲。我觉得自己付出的辛劳，经受的苦累，流下的汗水，有意义，有成果，有价值！”吕俊丽振奋地说。

20多年来，吕俊丽将工作纪律、业务流程及办理时限写在纸上张贴在墙上。“一方面时刻警示自己，另一方面自觉接受群众监督。”为切实减少劳动者的维权成本，她积极创新工作方法，在全市范围内推行“流动仲裁庭”制度，主动将服务延伸到企业、延伸到劳动者身边、延伸到矛盾发生第一线。“采取面对面、零距离服务，才能真正打通服务群众最后一公里，提高办案效率。”

实践中，吕俊丽加强对基层调解组织业务指导，在全市所有乡镇建立了“互联网＋调解平台”，鼓励当事人通过线上方式申请解决劳动争议，使基层劳动争议案件得到及时有效解决。

除了做好业务工作，吕俊丽还充分发挥“传帮带”作用，积极与年轻同事交流经验。“希望年轻人认真学习专业知识，对自己严格要求，对业务精益求精，对工作认真负责，把群众的事当成自己的事办，在工作岗位上勤奋努力，敬业奉献，为劳动人事争议调解仲裁事业作出积极的贡献。”在她的带动下，很多年轻人快速成长起来。

中国劳动保障报2022-04-08