



信访工作是公安机关的窗口之一,工作既艰苦又繁杂,绝大部分都是烦心事和闹心事,信访工作不好做,信访干部不好当已成为共识,但咸宁市公安局信访科科长肖云霞在信访岗位上干了一千六百六十天,至今无怨无悔,她用自身的辛苦和付出换来了群众的理解和信任,在平凡而普通的岗位上作出了不平凡的业绩。

从事信访工作16年以来,肖云霞接待群众来访3200余起,处理群众来信1300余件,有效化解各类矛盾纠纷,及时处置各类突发事件和群体性上访事件,受到局领导充分肯定和群众的一致好评。

# 爱岗敬业显担当

## ——记湖北省“最美信访干部”肖云霞

●通讯员 刘贵贤



### 群众口中的贴心人

2005年12月,肖云霞从事公安信访工作以来,始终扎根基层一线,按照“求实、务实、落实”要求,恪尽职守,尽心尽力做好本职工作。肖云霞始终把一杯热茶、一句问候当作接待来访群众最基本的礼仪,把耐心倾听、交心谈心作为对来访群众最基本的尊重。面对每一位上访群众,肖云霞都能够热心接待,认真倾听群众诉求,耐心答疑解惑,让群众满意而去。

为上访群众解决合理诉求和实际困难,是肖云霞的工作目标和不懈追求。2015年8月,某单位退休干部上

访反映:2015年6月,其家属在市公安局门口被一辆三轮车撞伤,肇事司机逃逸,案件至今未破,现治疗用去20万元,要求公安机关破案并解决医疗费。

肖云霞多次接待上访人,向办案单位了解案件进展情况,针对案件久未侦破情况安排局领导接访,多次主动向局领导汇报案件进展情况,同时与市局交警支队协调沟通,在短短三个月时间内为受害者解决医疗费用和救助资金,信访人对肖云霞说:“非常感谢你,没有你的热心帮助,我不可能解决燃眉之急。”

### 领导心中的好干部

一直以来,公安信访工作都是“不起眼”的。在咸宁市公安局,全局的信访接待、处理、化解工作主要依托信访科几个人开展,信访民警平时做的都是一些默默无闻的工作。

肖云霞在信访科工作以来,始终把工作放在第一位,以高度的责任心和使命感全力做好各项工作,全市信访工作在全省的排名靠前。特别是2014年8月以来,在科长位置空缺两年多的情况下,肖云霞能勇挑工作重担,主动向局领导汇报工作,积极争取局领导对信访工作的支持。2016年12月担任信访科科长后,在副科长一直未配备的情况下,她带领科室民警克服种种困难,高标准

完成各项任务,经过多年不懈努力,信访基层基础进一步夯实,全市信访工作取得明显成效。

在肖云霞的带领下,全市信访接待场所硬件设施焕然一新,公安信访视频接访系统率先建成,实现省市县三级互联互通。因工作成绩突出,市局信访科被市信访局、市文明办授予“2014年度市级文明群众信访接待室”荣誉称号,2016年、2019年先后被市局评为目标管理先进单位。在2017年“迎接十九大忠诚保平安”主题活动和“三个不发生”创建活动中,信访科被市局授予“先进单位奖”。肖云霞多次受到局领导的充分肯定。

### 同事眼中的全能手

在同事看来,肖云霞是做信访工作的专家和能手:她态度和蔼、办事细致,一心想着群众,不管什么群众,她都能把道理讲得明明白白,把话说到群众心坎里,让群众满意而去,即使一开始对公安机关有意见的群众,最后在她的耐心解释下都能改变对公安机关的看法。

阳光信访平台开通以来,群众可以随时通过网络反映问题,肖云霞敏锐意识到网上信访工作的重要性,她从规范网上信访办理流程抓起,狠抓受理、办理、交办、督办、回复等关键环节,不断提高办理质量、提高群众对公安机关的满意度。信访科共办结阳光信访件780余件,无1件投诉,群众不出门也能解决问题,群众反映普遍良好。

每逢重要节点,是信访部门最繁

忙的时期,肖云霞注重抓好领导接访、重点稳控、积案化解、应急处突、信息报送工作,筑牢防线,每次都能高标准圆满完成任务。

在化解信访积案方面,肖云霞不断摸索总结经验,提出要吃透案情、找准症结、依法分类化解的工作思路,在摸清信访人真实诉求的基础上,采取领导包案、专班攻坚、破案追逃、律师参与、帮扶救助等方式全力化解信访积案。为确保积案化解成效,肖云霞多次带领科室民警深入县市进行督导督办。在她的带领和督办下,上级交办的积案全部按期办结。在信访积案集中攻坚化解活动中,市局信访科被省厅评为成绩突出集体,全市3名信访民警被省厅评为成绩突出个人。

### 抗疫一线的排头兵

2020年初,新冠肺炎疫情暴发后,肖云霞积极响应局党委投身抗疫一线号召,合理安排民辅警积极参加疫情防控,抗疫在基层一线,她先后主动参加卡点执勤、后勤保障、入户排查等工作,有效处置各类涉疫警情。

疫情期间,信访场所暂停接访,肖云霞引导群众通过电话、微信、阳光信访平台反映诉求,聚焦涉疫信

访问题,妥善处置涉疫信访事项。3月全市信访场所恢复接访后,肖云霞指导科室民辅警扎实做好疫情后期接待工作,坚持每天对接场所进行消杀,落实防护措施,登记来访群众信息、测量体温、发放口罩,全市信访接待场所无一人感染,在确保民警接访安全的基础上,既倾听了群众的诉求,也确保了来访群众的安全。