



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一干就是十六年，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访工作，坚持每天对接待场所进行消杀，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。