**三十七载初心不改 为民情怀始终如一**

**陕西省信访局来访接待一处二级调研员 丁永香**

人生美丽异彩纷呈，平凡人生也有其美丽的真谛。信访工作号称“天下第一难”，有问题解决后上访群众脸上绽放的笑容，有鲜花和掌声，但更多的是群众寻求帮助的渴望、对政策不解的疑惑，甚至是无理取闹时的指责与谩骂，但我能坚持数十年如一日，努力架起党和政府与人民群众之间的连心桥。

我叫丁永香，今年58岁，已在陕西省信访局工作了整整37年。37年，从一名稚气未脱的学生成为了上访群众心里的“丁大姐”，把自己最美好的人生奉献给了崇高的信访事业。面对面接待上访群众要承受太多的委屈，但我都能耐心听取群众诉说，不厌其烦地给群众讲法律法规和政策。许多上访群众被我的诚心和爱心打动，都愿意和我“拉家常”、“说心里话”，有的甚至来了不为上访，只想找我这个“丁大姐”唠唠，说说“家长里短”。多年来，我很多次收到上访群众的感谢信和锦旗，多次被省信访局评为优秀公务员和优秀共产党员。37年真诚为上访群众排忧解难，换得上访群众的满意，这是我这个信访战线的老同志、老党员的执着追求。

**用真诚的心、无私的爱，**

**传递党和政府对困难群众的关怀**

人无难处不上访。许多群众都是有困难，或者问题在基层得不到解决、心理憋气才找党和政府。我始终把上访群众像自己的亲人一样对待，使他们了解政策，打开心结，问题得到解决，重返正常的生活轨道。经她接待过的上访群众都说，丁大姐对上访群众的态度是真诚的，不是任何人能装得出来的。

山阳县9岁的残疾女孩张婷，一岁时父亲被人重伤致残，精神失常，客死他乡，母亲也因病去世，她和奶奶相依为命。后来她又被汽车压断了一条腿。2004年冬的一天，自感来日无多的奶奶背着她来到了省委信访处。我从老人背上抱过小女孩，将老人领进接待室，耐心听取了老人的倾诉。随后，多次联系山阳县政府和法院，给老人解决了救助款问题，并为老人办理了农村生活困难补助。

为了解决孩子的上学问题，我利用两个周末时间到咸阳市三原县，找到了收留罪犯子女的东周儿童村的郭村长，说尽了好话，请求郭村长破例收下婷婷。郭村长被我的真诚和爱心深深打动，他决定“破例”收下婷婷。在这里，婷婷也得到了许多社会爱心人士的资助，享受到了童年的快乐。

在将张婷婷送到东周儿童村之后，我还是放心不下，直到郭村长说：“婷婷在东周小学上了一年级，儿童村里好多哥哥姐姐轮流抱婷婷上学！还说，儿童村的46个孩子中1/3的孩子都背过婷婷上学。最让人高兴的是，婷婷得到了西安财经学院杨教授的爱心资助，帮她定做了一副儿童拐杖，还把小婷婷接到自己家过年”。我放下电话，眼泪挂满了脸颊。

**敢于担当，危险时刻显身手**

接待上访群众时会遇到各种各样的危险情况，如，堵门、堵路、爬电线杆、服毒、自残、自杀等等情况，如处理不及时不到位，会造成极其严重的后果和不良的社会影响。作为一名女同志，我敢于负责，及时有效地处理了多起突发信访事件，挽救了群众的生命，避免了许多家庭悲剧的发生。

艾某静就是一名上访老户。据她讲，她曾是一家报社的记者，因感情纠葛，在派出所遭遇了不公正待遇。2004年的一天，艾某静来到省委上访，当时我们处长接待了艾某静。刚开始她心情还很平静，后来，声音越来越大，紧接着又哭又闹。我发现艾某静的情绪变化较大，便注意留心观察艾某静的行为。突然，艾某静从包里拿出一把刀架在自己的脖子上，扬言要死给处长看，气氛一下子紧张起来。我慢慢走向艾某静，好言安慰，并趁她分神之机，一个箭步上前，夺走了艾某静手上的刀子，化解了危机。

没过几天，艾某静又来上访，但这次却表现得很平静，不哭不闹，我察觉到她有些异常，就注意观察，不一会儿，艾某静浑身发抖，口角有白色液体流出。坏了！艾某静喝毒药了。我立即拨打“120”并给领导汇报后，对艾某静进行了心理安抚和简单处理。为了最大限度地挽救一个生命，我自告奋勇跟随急救车将艾某静送往医院并悉心照顾。艾某静终于脱离了生命危险，当时已凌晨2点，看到艾某静平静的睡着了，我终于长长地舒了一口气。

**履职尽责，真心实意为民解难题**

37年来，我始终牢记职责使命，把解决信访群众的合理诉求作为工作的出发点和立足点，化解了一大批信访难题，取得了突出成绩,

2020年8月的一天，陈某涛来到省委反映，其弟陈某党曾为西安市公安局雁塔分局协警，1997年9月1日凌晨3时，在执行夜间巡逻任务时被歹徒持刀砍伤，经抢救无效死亡，时年31岁。当年9月5日，西安市公安局雁塔分局向区民政局和区政府报送“关于请求批准陈某党同志为革命烈士的报告”，12月22日，西安市雁塔区政府向西安市政府报送“关于追授陈某党同志为革命烈士的请示”，之后再无结果，其家人始终未享受到应有的待遇。

听完其诉求后，我的心情久久不能平静。一名协警，用自己的实际行动捍卫了法律的尊严，捍卫了人民群众的财产安全。20多年了，问题为什么没有解决？陈某党的母亲已80多岁，年老多病，儿子的事一直是母亲的一块“心病”。这个问题不解决怎能体现社会的公平正义？为此，我一次次上网查找相关规定，咨询省、市、区民政、政法等部门，召集相关部门开会协调。面对个别部门因事情发生太久而不太配合的情况，我积极讲解《军人抚恤优待条例》、《烈士褒扬条例》、《见义勇为申报条件》、《工伤保险条例》及认定、申报流程等一系列政策、法规。为此，我与有关部门电话沟通50多次，亲自去政法部门沟通10多次，多次与相关部门人员赴实地核实并商讨帮扶对策。目前，陈某涛的“烈士”待遇已在正常的审批当中。相关部门也于2021年元旦过后看望了陈某涛的母亲，送去慰问品和慰问金，报销了部分医疗费。

这样的 “麻烦事”，我还管了很多，比如，帮来访群众韩某民从城管处要回被收的三轮车并帮助他的孩子在西安入学；帮来访群众韩某霞解决在县城安家后的生计问题；帮来访群众刘某莲联系医院教授就医，等等。

37载信访工作生涯中，我经手的信访案子不计其数，全省107个县（区），我接待和联系过的多达100个。许多上访老户和我成了朋友，逢年过节都给我发来祝贺短信。37载信访工作生涯中，我虽然亏欠丈夫和孩子太多，可我觉得，对孩子、对家庭的亏欠可以弥补，但对众多上访群众的亏欠很难弥补。

37年的信访工作经历，我用青春和爱诠释了“为民解难、为党分忧”的神圣使命！37年，我自豪、我骄傲，我无怨无悔！