

大接访千万不要搞形式主义

“一号信访员”张云泉接受快报专访为信访工作建言

在百度上搜索“张云泉”，成百上千的网页在等着你打开。“一号信访员”、“时代先锋”、“道德楷模”……这个名字前被冠以很多闪光的定语。这位原泰州市信访局长的事迹曾经感动过千万国人。7月23日，快报记者坐在了张云泉在南京的办公室。他现在的身份是江苏省信访局正厅级巡视员。记者的目的不是请他再度还原那一个个感人的故事，而是在南京市开展区县委书记大接访的背景下，请这位从事信访工作25年的“老信访”谈一谈他对信访工作的感受，继而对正在进行的大接访作一个专业的分析和评价。张云泉没有让记者失望。“大接访千万不要搞形式主义。”他的点找得很准，建议专业，而又可操作。



张云泉

1948年6月出生，大专文化，中共党员，曾任泰州市人民政府副秘书长、信访局局长，现为江苏省信访局正厅级巡视员。江苏省人大代表、省劳动模范、省优秀共产党员、信访先进工作者、泰州市勤政廉政好干部。2001年被中共中央组织部、中共中央宣传部、中央文明办、国家人事部联合授予全国“人民满意的公务员”称号。

碎，不需要像从前那样亲力亲为，您目前主要督办大的案子。请您举个例子，什么是大案子？

张云泉：就是去交办、督察案件。我们省有13个市。有的是本市的问题，有的是市与市交叉的问题。我举个例子，苏北某市不富裕，当地的农民到苏南一些城市打工。当时能出去打工的都是身强力壮的，家庭困难的。一二十年过去，去的时候身强力壮，回家时有的已经年老体弱。因为有些法规没执行，老板用工不规范，养老保险没办，有些人就和当地人发生了矛盾和冲突，还有工程队拖欠工资，还有一些民事纠纷，很多很多事情交织在一起，牵涉两个地方，人在一个地方，户口在另一个地方；有的事情不是一家人，有的事情是一个人好几个问题，牵扯了很多人，长期上访，不能解决。我下决心解决它，就去找两个地方协调。结果一揽子解决了。当然也有阻力，有的自以为财大气粗。我说，请你坐好了，你什么意思，我代表省一级组织来处理问题，你国家干部就要有个国家干部的样子、公务员就要像个公务员的样子。我毫不客气。他们很惊讶，说我在电视上很客气。我说我不是对所有人都和气，我对老百姓就和蔼可亲。他们有的就说我是菜刀，有军阀作风。我管不了这么多，我不可能让人人都满意。

信访工作是构建和谐社会的稳压器

星期柒新闻周刊：请谈谈工作25年的最大感受。

张云泉：两句话。人民群众把我们看作是他们的希望，我们绝不能让他们失望。他们怀着希望而来，我们不能让他们失望而走。这话同样寄希望于所有的党政干部。我不是搞理论工作的，总结得不好。但在实践中，我会尽最大的努力，帮群众解决困难。

星期柒新闻周刊：信访工作与和谐社会的关系是怎样的？

张云泉：是紧密联系的。信访工作是党的群众工作的桥梁和纽带，信访岗位是社会的政治气象站、晴雨表。我们信访工作者及时把社会动态反映给领导，就是让领导在决策的时候掌握一手真实的素材，减少决策的失误。同时对已经出现的问题作及时的处理，化解矛盾，对维护社会稳定，构建和谐社会，起一个稳压器的作用。

信访工作要与时俱进

星期柒新闻周刊：您在一些访谈中，提出要探索新形势下新的信访形式。

张云泉：信访工作是党的群众工作的重要组成部分，需要与时俱进。做群众工作，就是要发现社会发展中出现的新问题、新情况，采取切实有效的方式，解决问题和矛盾。

“老信访”张云泉语录

■做人必须像人，当官不可像官。

■做信访工作，要能让群众坐得住，听得进，信得过。

■群众比我更委屈，把气出在我身上，我愿意受这份气。

■群众哪怕只是百分之一有道理，我也要用百分之百的努力去解决。

■锦旗放在哪个部门不重要，重要的是要把群众的事办好。

■群众把我们看作希望，我们绝不能让群众失望。



有群众支持不怕得罪人

星期柒新闻周刊：您什么时候调来南京的？

张云泉：五一劳动节以后。

星期柒新闻周刊：您在泰州信访局工作了25年，离开了，有什么感受？

张云泉：我不是泰州人，我是如东县人。从北海舰队下来以后，因为爱人在泰州工作，我去了泰州。泰州虽然不是我出生的地方，但是在泰州工作了25年，泰州的老百姓接纳了我。在这25年里，我处理了数不清的矛盾。这中间，无论是领导还是群众，绝大多数对我是理解和支持的，并和他们结下了很深的感情。当然信访工作总是触及事物的两个方面，冲突的核心是利益。25年中，难免会得罪人，得罪那些极少数强势人群，包括侵犯了弱势群体利益的干部、老板。我，轻的就纠正他们的一些做法，重的就查处。纠正也得罪人，有人就讲了，我到了嘴边的肥肉被姓张的打掉啦。我处理一件事，表面上是得罪一两个人，实际上是得罪了他全家，还得罪了他利益上的小团伙。重的就查处侵犯群众利益的害群之马以及老板中的个别邪头。应该说绝大多数老板是遵纪守法，为经济建设做出贡献的，但也不可否认，在经济发展的大潮中，泥沙俱下，也有极少数人是赚黑心钱，盘剥工人很厉害的。他们无法无天，置国家法律法规于不顾。有的甚至形成了官商勾结。这样的人我是要查处的。我或者建议职能部门查处，或者我参与查处，或者是我和信访局的同志单枪匹马地了解、查证据。这样我就把他们得罪了。这些人在逮捕法办以后，曾经在夜里打电话到我家，说姓张的，你把事情做绝了，君子报仇10年不晚。我怎么回答他？我说，你的涵养比我好嘛。你还能等10年。我从部队回来这么多年，比比那些牺牲了的战友，我这些年就是多活的。你让我等10年，我还嫌晚了。你现在就来。结果是他现在也没敢来。我为什么有这个底气呢，因为有组织给我撑腰，有人民群众支持我，所以我不怕。没有市委市政府的支持和兄弟部门的理解和参与、人民群众的拥护，我不可能干成这些事情。

集五个代表于一身

星期柒新闻周刊：你被树立成典型后，工作上有什么变化？

张云泉：自从把我树立成典型后，我成了信访工作的名片，全国各地都有人来找我，接待压力很大。有从内蒙古来的，有从西藏来的，人来了我要接待，人家千里迢迢来的，不容易，而且有的确实有冤情啊。我给了他们回家的路费，然后把材料接过来，寄给当地的信访部门，有的直接寄给国家信访局，写上我的个人意见。国家信访局和当地信访部门对我的工作都很支持。

星期柒新闻周刊：您现在的职务是巡视员？

张云泉：正厅级，非领导职务。我想退下来休息，我16岁工作，已经45年了，身体也不如从前。可组织上关心我，说要发挥典型的长效性，充分利用多年积累下来的做群众工作的经验和资源；说一个是十七大大代表、省委委员、名人，一个是你业务非常精通，你干了25年，什么信访问题没见过，你下去督办，有些人就不敢在你面前糊弄了。这就是资源。为化解社会矛盾服务的资源。领导给我作这样的安排，一个是出于对我的关心，一个是为我的工作提供便利的武器吧。如果你级别太低了，又不懂业务，督察就更难了。

星期柒新闻周刊：巡视员的主要工作是什么？

张云泉：督察、督办。现在省里最难处理的信访问题，就交给我和同事下去督查。我是十七大代表、省委委员、泰州市的党代表、省、市人大代表，集五个代表于一身。依据这些代表身份，我可以合法地行使我的代表权利，督查各种疑难信访问题。

问题官员眼中的“菜刀与军阀作风”

星期柒新闻周刊：到了南京后，您面对的案子应该不大琐

张云泉：我很重友谊，重

感情，但我表达感情的方式与别人不一样。我两次工作变动，从县级泰州市到地级泰州市，从泰州到南京，包括从参加十七大回来，我都没有摆酒席。十七大回来后，我挂着代表证和每个同事合了个影，算是留念。这次到南京，20多年的同事了，有人提议大家喝个送行酒，我还是没同意。我们开了个座谈会，拍了个集体合影。拍照片既高雅，又不俗气，还少花钱。

集五个代表于一身

星期柒新闻周刊：你被树立成典型后，工作上有什么变化？

张云泉：自从把我树立成典型后，我成了信访工作的名片，全国各地都有人来找我，接待压力很大。有从内蒙古来的，有从西藏来的，人来了我要接待，人家千里迢迢来的，不容易，而且有的确实有冤情啊。我给了他们回家的路费，然后把材料接过来，寄给当地的信访部门，有的直接寄给国家信访局，写上我的个人意见。国家信访局和当地信访部门对我的工作都很支持。

星期柒新闻周刊：您现在的职务是巡视员？

张云泉：正厅级，非领导职务。我想退下来休息，我16岁工作，已经45年了，身体也不如从前。可组织上关心我，说要发挥典型的长效性，充分利用多年积累下来的做群众工作的经验和资源；说一个是十七大大代表、省委委员、名人，一个是你业务非常精通，你干了25年，什么信访问题没见过，你下去督办，有些人就不敢在你面前糊弄了。这就是资源。为化解社会矛盾服务的资源。领导给我作这样的安排，一个是出于对我的关心，一个是为我的工作提供便利的武器吧。如果你级别太低了，又不懂业务，督察就更难了。

星期柒新闻周刊：巡视员的主要工作是什么？

张云泉：督察、督办。现在省里最难处理的信访问题，就交给我和同事下去督查。我是十七大代表、省委委员、泰州市的党代表、省、市人大代表，集五个代表于一身。依据这些代表身份，我可以合法地行使我的代表权利，督查各种疑难信访问题。

问题官员眼中的“菜刀与军阀作风”

星期柒新闻周刊：到了南京后，您面对的案子应该不大琐

张云泉：我很重友谊，重

我在农村长大，在愚昧落后的环境中长大，在荒凉的海边上，非常穷苦，没有上学。那时候我看干部做群众工作，就是拿着个铁皮喇叭，朝群众喊一些在今天看来很可笑的话：社员同志们，秋天防台风，蒋介石这个家伙，逃到台湾去之后心不死，他又从台湾放来了台风，妄图冲垮我们社会主义的海堤，你们说怎么办呢？这是那个时候的工作方式。后来去部队，那里的宣传工作完全不一样。我在1983年7月份到地方工作，那时候老百姓成群结队，主要的问题集中在冤假错案、之后是知青回城，再有就是企业改制、新形势下的劳资关系、土地征用的矛盾、环境污染、拆迁。过去那套早淘汰了。我认为一个合格的信访工作者需要具备四种能力——良好的语言表达能力；迅速拉近和群众距离的能力；用唯物辩证法分析观察问题的能力；独立协调处理问题和驾驭复杂局面的能力。还要有“五心”：对群众来访要有热心，对群众的困难要有同情心，为群众排忧解难要有诚心，遇到阻力要有攻坚克难的决心，对一时解决不了的问题，要有长期作战的恒心。这四种能力、五心精神归纳起来就是两句话，党员干部对党的事业高度负责的责任心，和对人民群众的真诚爱心。

星期柒新闻周刊：你对大接访有什么好的建议？

张云泉：在方法上必须讲究，千万不要搞形式主义。各地领导同志的时间都是非常宝贵的，所以要提高接访的质量和效益。群众的问题未必都要县长、书记来接待。一般问题各个职能部门就处理了，需要领导接访的问题，先通过当地的信访部门进行筛选。对一些牵涉面广、处理难度大、对政策、资金各方面要求比较高，一两个部门很难决断的问题，建议由主要领导来接待解决比较好。把领导干部的宝贵时间用在最需要解决的老大难问题上。上次梁书记来接访，我们就把全省过去村干部的生活困难问题请梁书记解决，这个问题牵涉到全省。罗省长来，我们就把牛铁山铁矿老职工的住房问题请他接待处理，这个问题涉及到上世纪50、60年代老职工的住房问题，牵涉到南京市规划、国土等多个部门，这些问题不是一个部门可以解决的，难度很大。梁书记、罗省长把这些问题都圆满解决了，为县委书记大接访活动开了个好头。

星期柒新闻周刊：南京市今年的大接访活动到年底结束，明年有可能继续进行吗？

张云泉：按我的理解大接访从现在开始到年底是第一个阶段，这个阶段接访活动开展得相对比较频繁，开了个好头。这应该是个长期的工作。明年不会结束。其实在江苏，领导干部参加信访值班，接待群众，会办疑难信访案件的制度一直在实施。所以，江苏的信访工作一直走在全国的前列，多次被中央领导同志表扬。

大接访千万不要搞形式主义

星期柒新闻周刊：你的四套班子组成联合接待组的想法和大接访有点像。南京市从7月初开始到年底将开展大接访活动，你怎么看？

张云泉：区委书记大接访能够让一个地区的党政主要领导干部直观地感受到社情民意。在一线倾听民情、民声、民冤，从中找出帮助群众排忧解难的对策、措施。这对于从源头上解决社会矛盾，增

进党群、干群关系是行之有效的。对改进机关作风、克服官僚主义，克服浮躁的情绪，让人民群众直接感受到我们党政机关的作风在实实在在地改进，让群众感受到我们的政府是为老百姓办实事、解难事、做好事的政府。封建社会的帝王将相都知道，水能载舟，亦能覆舟，列宁讲过，巩固一个政权有时候比夺取它还难。在延安，表面上是群众对案件的处理不服，其实是大量社会矛盾长期积累后的一次总爆发。搞好大接访对中央、省、市对当前出现的热点问题，怎么理顺情绪、化解矛盾，维护稳定非常重要。

星期柒新闻周刊：你对大接访有什么好的建议？

张云泉：在方法上必须讲究，千万不要搞形式主义。各地领导同志的时间都是非常宝贵的，所以要提高接访的质量和效益。群众的问题未必都要县长、书记来接待。一般问题各个职能部门就处理了，需要领导接访的问题，先通过当地的信访部门进行筛选。对一些牵涉面广、处理难度大、对政策、资金各方面要求比较高，一两个部门很难决断的问题，建议由主要领导来接待解决比较好。把领导干部的宝贵时间用在最需要解决的老大难问题上。上次梁书记来接访，我们就把全省过去村干部的生活困难问题请梁书记解决，这个问题牵涉到全省。罗省长来，我们就把牛铁山铁矿老职工的住房问题请他接待处理，这个问题涉及到上世纪50、60年代老职工的住房问题，牵涉到南京市规划、国土等多个部门，这些问题不是一个部门可以解决的，难度很大。梁书记、罗省长把这些问题都圆满解决了，为县委书记大接访活动开了个好头。

星期柒新闻周刊：南京市今年的大接访活动到年底结束，明年有可能继续进行吗？

张云泉：按我的理解大接访从现在开始到年底是第一个阶段，这个阶段接访活动开展得相对比较频繁，开了个好头。这应该是个长期的工作。明年不会结束。其实在江苏，领导干部参加信访值班，接待群众，会办疑难信访案件的制度一直在实施。所以，江苏的信访工作一直走在全国的前列，多次被中央领导同志表扬。

快报记者 倪宁宁/文 快报记者 赵杰/摄