

桐木有个“黄公正”

通讯员 何媛

黄家华是一个“小人物”，但在旬阳县桐木镇群众的心目中，他却是个“大人物”。

个子不高，脑门锃亮，说起话来慢条斯理、笑容可掬，眼前这个中年人便是旬阳县桐木镇的人民调解员黄家华。从事人民调解工作近6年来，黄家华调解各类矛盾纠纷达460余件，调解成功率98%，解决了不少陈年积案，人们亲切地称他为“黄公正”。

桐木镇磨场沟村陈文某与陈世某因庙梁子（小地名）10根柏树所属权发生纠纷。陈文某从2014年到2017年奔走省、市、县各级法院上诉，均败诉，之后便进京上访。

接到中省市县转办的信访案件，黄家华开始调查取证，通过大量的调查笔录和当时林权换证时的人员证明，庙梁子荒山中10根柏树确实是陈文某在1983年从组集体买的用材林木，未买林扒荒山。2011年林权换证时组集体将庙梁子荒扒发给了陈世某，才导致了两家矛盾纠纷。为还原事实真相，黄家华奔走于两家之间，用法、理、情去说服矛盾纠纷双方。

2018年11月9日，司法所又组织相关部门对陈文某信访事项进行了听证，当场未达成协议。此后几天，黄家华多次做双方思想工作，功夫不负有心人，11月14日达成了和解协议，陈文某签订了《息诉罢访承诺书》，一起长达四年的诉讼纠纷圆满画上句号。

“黄家华懂老百姓的心，会说老百姓的话，能办老百姓的事。他处理矛盾公平公正，没有他解不开的疙瘩，所以我们都很服他。”这是大家的一致评价。

“群众纠结的可能是一件小事，但是他们争的就是一口气，就是一个理。如果基层不能为他们评理，不能伸张正义，那么长此以往，他们肯定就不会相信政府了，越级上访在所难免。所以，基层的矛盾调解至关重要，基层稳才能国家安。”黄家

华说。

黄家华调解家庭纠纷方面也做得相当出色。“调解工作不是你有多大的能耐，而是看有没有责任心和对老百姓的一片爱。”黄家华说。

十年前，桐木镇石板沟村刘某某四岁时父亲因病去世，其母边打工挣钱边抚养两个孩子，坚持了两年后选择改嫁，带走了小女儿，留下大女儿由爷爷奶奶抚养。大女儿跟爷爷奶奶一起生活了8年。面对不断增长的生活费和上学费用，两位老人已无力供养。桐木镇石板沟村调委会就女孩的抚养问题多次调解都未达成协议。

黄家华接手案件后，和司法所干部立即上门分别做好女孩、爷爷奶奶和其妈妈的工作，用法律讲各自应尽的义务，用情理讲对女孩成长有利的方方面面。8月20日，桐木司法所、赵湾法庭、小河派出所同村调委会、乡贤启动三联调调解机制，调解落实女孩的监护人，明确了女孩的抚养权。通过一天时间的努力终于达成抚养协议，拖了十年的抚养纠纷终于解决了。

黄家华再次上门回访时，小女孩已被接回母亲身边，户口也与母亲迁到了一起，下半年就要上初三的小女孩终于可以安心学习了，石板沟的村民无不为黄家华竖起拇指点赞。

几年来，他通过讲法划界、说情融感情，调解了父子、兄弟、妯娌、姐妹、邻里之间的特定纠纷上百件，为辖区社会和谐稳定作出了积极贡献。

为群众解“疙瘩”，黄家华是随叫随到。无数个日夜，不论天晴下雨，严寒酷暑，只要群众有纠纷、有矛盾、有需求，黄家华总是及时出现，端平“公正”这杆秤，讲法律约束人，讲道理说服人，讲真情打动人，让各方口服心服。

“老百姓找你就是相信你。村干部请你就是靠你，所以我不能推辞，并且要以最快速度去调解结束。”黄家华说。

一起意外倒车撞人死亡案，交警队调

解未果，公安调解未果，当事人找到黄家华后，他立即赶到调解现场，三十多万的交通事故赔偿纠纷圆满结束；电力部门因清扫线路，砍伐刘某46根杉树，刘某要求赔偿无果，眼看要走极端，黄家华多次调解，用《电力法》条款驳倒对方，最终赔偿达成协议；涌泉村程氏兄弟俩为土地前后扯了十年，历任干部都未解决，兄弟俩大打出手，黄家华接手后，充分调查取证，耐心做思想工作，多次调解，终于达成协议，兄弟握手言和……

最忙的时候，黄家华一天处理过五六个小时，饭也顾不得吃，水也顾不上喝，但是，只要群众的“疙瘩”解开了，他都觉得值。多年来，黄家华用自己的一颗公心、责任心、耐心为群众调解矛盾纠纷，阻止了多起恶性事件的发生，真正化解小案、积案，确保了桐木一方的稳定。

多年的调解工作，黄家华也摸索出了属于自己的“321”调解心经。即：“三懂得”，一要懂得法律，二要懂得政策，三要懂得民情；“两种能力”，一要有领导能力。了解清楚纠纷后，调解人员必须在法律、政策范围内敢于担当，敢于拍板定案，不推诿拖拉，该下结论的就要斩钉截铁地做出处理结论，不拖拉，绝不让矛盾激化。二要有业务能力。懂得各行各业的业务知识，必须要熟悉调解流程和调解工作相关规定，认真撰写调解文书、规范整理档案资料，及时固化调解结果；“一知心”，对待百姓犹如朋友般“知心”，只有百姓信任、干部贴心，才能消除隔阂，化解纠纷。

黄家华始终坚持着自己的原则，心中想着群众事，哪里有矛盾纠纷，哪里就有他的身影；哪里有群众需要，哪里就有他的关注。时不分早晚、事不论大小，黄家华奔走在矛盾调解的道路上，只为给每个当事人一个公正公平的说法。黄家华调解的矛盾纠纷无数，大到人身死亡赔偿，小到两口吵架，无一例反复，他是群众心目中名副其实的“黄公正”。

黄家华始终保持着自己的原则，心中想着群众事，哪里有矛盾纠纷，哪里就有他的身影；哪里有群众需要，哪里就有他的关注。时不分早晚、事不论大小，黄家华奔走在矛盾调解的道路上，只为给每个当事人一个公正公平的说法。黄家华调解的矛盾纠纷无数，大到人身死亡赔偿，小到两口吵架，无一例反复，他是群众心目中名副其实的“黄公正”。



7月11日至12日，山西省河津市文化旅游局和韩城市图书馆领导及工作人员来我市，考察图书馆建设及公共图书馆服务等工作。

周启立 王庭德 摄

苏陕帮扶在汉阴开花结果

通讯员 秦小娟 杨运宝 付玲

“这片荒山变成了金山，花椒树变成了摇钱树，是苏陕帮扶让我圆了这些梦想！”汉阴县平梁镇太行村村民曾兆敏谈起苏陕帮扶，感激之情溢于言表。

两年前，曾兆敏借着苏陕扶贫协作重大机遇争取到100万元苏陕扶贫协作资金，再加上四处筹措，建成花椒产业示范园区，成立了陕西惠公生态农业公司。现种植花椒1500亩，培育花椒种苗300万株，花椒种植成了当地脱贫致富的主导产业。翻看曾兆敏2019年务工支出账本，笔者看到上面记录着42户贫困户领了40多万元工资，户均增收2400元。

2017年以来，溧阳两地全面开启扶贫协作与经济合作，强力推进脱贫

攻坚与产业升级、人才交流与培训、劳务协作与就业等工作。以“先富帮后富”，汉阴县累计招引产业合作项目14个，总投资1.5亿元，实施苏陕扶贫协作项目86个对口帮扶资金1.424亿元，实现深度贫困村产业、就业扶贫全覆盖，直接带动4500余人脱贫。

“人无目标轻飘飘，经过智志双扶培训会，我更明白脱贫致富不仅要靠党和政府，更要靠自己！”铁佛寺镇合一村查海江在汉阴县“智志双扶”示范村启动仪式上发言说。

“富脑袋”和“富口袋”同样重要。自帮扶以来，汉阴县先后选派52名干部到溧阳挂职交流，组织4批次86名干部到常州和溧阳参加专题培训。溧阳48名专业技术人才赴汉阴进行

支援，开展就业技能培训15期，两地联合举办苏陕协作专场招聘会22场次，为汉阴县贫困人口提供用工岗位信息13000余个。

全县5所学校与溧阳市签订对口合作协议，溧阳市选派20余名骨干教师赴汉阴县开展中长期支教，帮助汉阴县5所学校各建设一个优势学科。

选派20名医疗专家赴汉阴县开展中长期医疗业务帮扶，协助新建临床专科1个，开展新技术、新项目10余项，诊疗2000余人次，手术300余台，学术讲座50余场，让20名卫生技术人员到溧阳两家省级医院分院进修学习，为汉阴县群众物质脱贫和精神脱贫增添了新动力，实现了“富脑袋”和“富口袋”双丰收。

“富脑袋”和“富口袋”双赢。

旬阳一“熊孩子”违反交规秀抖音

本报讯（通讯员 李步余 李询）7月10日，经安康“959”交通广播小编反映，旬阳县蜀河镇一名未成年人驾驶机动车在道路上行驶，并拍摄视频上传抖音APP，影响极坏。

在看到小孩驾驶小型普通客车上道路行驶的视频后，旬阳县公安局交警大队立即安排蜀河执勤中队民警开展调查。民警发现抖音上的视频已被删除，无法根据车辆信息找到车主，遂将发布视频者李

某一家人传唤至蜀河执勤中队接受调查。

据李某交代，10日上午，李某驾驶一辆小型普通客车载妻子和儿子去药店买药。返回途中，10岁的儿子一兴起，为了拍摄视频上传抖音炫耀，博人眼球，便向父亲提出驾车的要求。李某同意后，自己变身教练，妻子当起摄像师。李某在驾驶机动车行驶几百米后，便将视频上传抖音APP。视频发出后不久，

安康“959”交通广播小编将这一违法行为向旬阳县公安局交警大队举报。

经办案民警思想感化，批评教育，李某对自己的违法行为深表后悔，表示愿意接受相应处罚。根据相关法律规定，民警对李某的违法行为进行经济交警大队决定处1000元罚款；对其子进行批评教育，并要求家长严加管理。



小切口，大服务

■ 谭西

编者按：服务群众是慎终如始的“良心活”，也是随着时间空间变化不断精进的“技术活”。在不同的地区，服务对象和途径可能各有侧重，但宗旨意识和责任意识必须贯穿始终。作者作为一名新闻工作者，在以天津市南开区挂职锻炼的工作经历和切身感受出发，从党媒记者的角度解读出新时代如何服务群众，小视觉，大世界。

“见彼苦恼，若己有之，深心凄怆。”许小琴一直牢记唐代孙思邈所著《备急千金要方》中的这句话，始终怀着恻隐之心，见不得病人受苦受痛。20多年过去了，许小琴的身影在诊疗室、病房、病患家中来回穿梭。2018年，她出任医疗中心主任，全面负责卫生院医疗业务工作，她每天总是热情耐心地接待每一位患者，关切患者的病情和痛苦。

“许医生不仅医术好，态度也好。”诊室外，总能听到前来就医的患者之间这样的评价。
2014年，松河村一位老人出现了肠梗阻，在大医院就诊

后，因为年老体弱，无法进行手术，最后放弃手术治疗，转回了镇卫生院。转回来时，老人精神极差，出现发热、呕吐、腹胀、腹痛等症状，许小琴秉着不轻易放弃任何一位病人的原则，通过积极查阅资料，每天10余次为患者抽吸胃液和中药灌肠，老人奇迹般逐渐康复，家属万分感谢，更是送来了“品德高尚 医术精湛”的锦旗。

许小琴总是勤于钻研、不断学习，以前由于单位人少，她干过护理、兼职过化验、自学过B超，还从事过公卫和会计，但始终没有丢下医疗，并在实践中不断提升个人的医疗技术。她对待年轻的医护人员，既严格要求，又倍加爱护。她总说：“我是过来人，知道他们的不易。”工作之余，她经常组织学习讲座，无私地将所学所知传授给年轻医务人员。

脱贫攻坚战打响后，面对全镇拥有建档立卡贫困人口2743户7810人、镇卫生院专业技术人员不到40人的状况，她毅然带头接下健康扶贫的重任，成为了家庭医师团队长。由于白天工作忙没有时间，她便带领医师团队有时选择下午下班后，有时牺牲周末休息带上诊疗设备进村入户，为贫困群众检查身体，耐心讲解健康脱贫政策，宣讲健康教育知识，为患病群众制定诊疗方案，常常返回单位时已是深夜。虽然她工作很忙，但她却非常熟悉她所帮扶对象的身体状况、用药情况。

从医二十余载，许小琴矢志不渝扎根基层，坚守医者情操，勤修医德医术，全力服务患者，全县医疗系统“先进工作者”“先进个人”“最佳医生”等荣誉称号接踵而至，但许小琴总是说，“名利淡如水，事业重如山，病患如亲人，还有许多事情可以做得更好，还要不停努力。”

们跟你讲起理来，你不一定讲得过。高素质人群聚居的小区，因为其知识层次和社会结构，有时会让一件小事，衍生出意想不到的影响来。

不同的社会群体特征各异，为他们提供服务必须各不相同，这对“服务员”是个考验。特别是有时随着工作单位的变化，服务群体也随之转变，到处都是新课题。所以不论是基层的社区工作人员，还是街道干部，包括区、市两级，因地制宜，对症下药，实事求是是永远不会错的。

疫情期间，到一个社区执勤，几栋五六层的老居民楼，一看也没多少户，就是人流像不断线的珠子。有的这阵子出去买根葱，一会儿又出去买几个鸡蛋。执勤人员守在小区门口，居民每进出一次都得给他们做好体温检测、出入证或健康码查看等工作。小区居民还有其他求助事项，比如爱听京东大鼓的老人让帮忙在他的手机上下载相关APP，老大娘买菜多了得帮忙拎到家里去。还有一位大爷，成天坐在小区门口，摘了口罩抽烟乱扔烟头，说多少次也不听。这位大爷一个人单独住，家里空间局促，也没有其他爱好和正常社会交往。这样的社区居民，给他的服务不是得一人一策？

社区就是城市的细胞，细胞健康了，肌体会健康。每个个体都有差异，作为一名“服务员”，要不尽快修炼成十项全能，又怎么服务得好？人的工作是最主要的工作，也是最难的工作。既然已经把群众满意作为一切工作的出发点和落脚点，就必须当好这个“服务员”。这个群众可要爱你，要爱他，不可爱你也不能嫌弃他，因为他就是人民的一份子。

社会可持续发展，干部作为“服务员”就得可持续学习。光读书是不够的，“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”。跟群众打交道是一门技能，也是一门艺术，更是一门学问，而且是大学问。用心用情多学习实践，就服务不到点子上。

服务是一种境界

只要当了“服务员”，服务就一直存在。能力大、本领高就多服务，能耐小、本领小就先做些基础性工作。但至少有一点，服务的理念和信念不能丢。

在有些人看来，“服务”两个字显得很没底气，把自己的位置放得多低似的。但在社区执勤时，

位大妈问我们是哪里派来的，如实回答之后，大妈边走边高声说了句：“吓！你们都是当官的。”

只是在社区执勤参与防控疫情，还真不是“当官的”。但能让群众说出“当官”这两个字来，话里话外没跟他们站在一条线上，说明工作还是有提升空间。

总体而言，群众还是比较好打交道的。大部分群众都是踏踏实本分、心怀善念之人，认认真真工作，踏踏实实生活。万一有啥困难，也想着尽自己最大努力克服，不给党和政府找麻烦。在安康，有的贫困户相当有骨气，以伸手要救济为耻，不到山穷水尽，绝不肯轻易服输。在南开区走访慰问部分困难家庭时，发现有些虽然经济状况差些，但家里收拾得一尘不染，思想状态很是积极。

对群众中的绝大多数，都是能够以真心换真心的。可能有些人是有自己的小九九，想争得更多权益和利益。换个角度想，也属人之常情。只要正确引导，该给的坚决给到位，不该纵容的绝不纵容，原则面前绝不让步，底线关口绝不容试探，一些小问题从人性化角度多给予关怀，把握好度，服务工作就好做得多。

还有一点最深的体会，即公开的重要性。有人喜欢用“不明真相的群众”如何如何来作解释。很多事越隐瞒供猜疑发酵的空间越大，特别是在信息碎片化加剧，不少自媒体内容质量存疑的情况下，最终导致不可收拾。既然知道群众不明白真相，把真相摆给群众看，也是服务的要义之一。跟群众切身利益息息相关的，只要没违反保密原则，符合公开条件，知情权本来就应该得到满足。有了困难，开诚布公地跟群众聊一聊说一说，困难在哪，症结是什么，顺便听听群众的看法和意见，群众大多都能接受。无数案例证明，坦诚地公开事实或真相，才是最低成本，在此基础上还能得到群众的谅解与大力支持，比如今年很多地方的新冠肺炎疫情防控。

当然，身为“服务员”，也没必要时刻把服务群众挂在嘴边。我们何尝不是群众的一份子，本来就在群众的队伍里。群众利益无小事，对个体而言天大的事，对国家来说很多时候真的只是小问题，都是小切口。我为人人，人人为我。有了这种初心，服务群众就不再是难题缠事、烦心事、别人的事，而是应该以一种大胸怀、大境界、大担当，所应当尽职尽责做好的份内事。

所谓小切口，大服务，即如此。

服务必须对接需要

一个人受时间和阅历、职位所限，能为群众提供的服务是有限的，这是客观存在的因素。但只要始终有一颗服务群众的心，想方设法提高服务质量和平，就是有含金量的服务，就能充分体现个体价值和以其为代表的群体价值。

作为一名新闻工作者，能为群众提供的服务，就是尽可能关注他们的所思所想所盼，充分反映个体正当诉求，比如弱势群体期待社会保障兜底、贫困家庭子女上学就业需要、滞销农产品亟待买家等。这基本属于一对一服务，解决的大