

阳光信访

王庆元 著



南京出版社

阳光 信访

王庆元 著

南京出版社



【作者简介】

王庆元 江苏省宿迁市人，1949年生，大学文化，社会科学副研究员，现任江苏省政府副秘书长、省信访局局长、省十届政协委员会常委、省十届政协教育文化委员会主任。“老三届”高中毕业后在家种过地，打过铁，扒过大河。1970年应征入伍，在部队基层当过兵、带过兵、上过军校，在宣传、组织部门任职。1984年转业后，历任淮安市委常委、组织部部长、政法委书记、市委秘书长、市委副书记等职。数年来，爱好文学，勤于笔耕，潜心研究人生，曾在《现代领导》《做人与处世》《组织人事》等杂志、报刊发表《家乡的红果》《土地的信念》《小草赋》等80多篇随笔散文杂文。1993年出版《新时期党建工作笔谈》专著，获江苏省社科三等奖；2007年出版《阳光人生》散文集，广受社会好评。



光辉的人性
如和煦的春风、
甘甜的雨露、
温暖的阳光，
滋养人们的心灵，

让更多的人在生活中
关爱别人、
帮助弱者、
宽容他人。

——作者

序 《阳光信访》

王学军

我曾多次到江苏调研信访工作，深切地感到江苏是人杰、地灵、物美的地方，全省到处充满着生机和活力。与经济社会发展欣欣向荣、人民生活欢乐祥和相适应，江苏的信访工作也取得了长足发展。

江苏信访工作给我的印象深刻：一是站位全局，充分发挥了信访工作的职能作用。省委、省政府始终站在政治和全局的高度来看待信访工作，信访工作也始终坚持在全局中定位、在大局下行动，为构建社会主义和谐社会作出了重要贡献。二是求真务实、勇于探索，积累了许多鲜活的经验。探索出诸如信访听证、信访救助、阳光处置等许多实用、管用的方法，为全国其他地区信访工作提供了有益借鉴。三是奋发有为，展现了新时期信访干部的时代风采。广大信访干部牢固树立宗旨意识和为民观念，甘于吃苦，乐于奉献，以昂扬向上的精神状态，推动解决了大量信访问题，涌现出以张云泉同志为代表的一大批优秀信访干部，树立了信访工作者可信、可亲、可敬的良好形象。

江苏信访工作取得的成绩，是省委、省政府正确

领导和全省广大信访干部辛勤努力的结果，同时与王庆元同志的不懈探索和认真实践是分不开的。庆元同志担任省信访局局长以来，坚持以全新的思维、全新的理念“跳出信访看信访”，怀着为党分忧、为民解难的满腔热情和视人民为衣食父母的感恩之心，带领全省信访工作者树立“理性信访”、“有情信访”、“善事信访”、“科学信访”的理念，创造了丰富的思想成果和工作成果，开创了江苏省信访工作新局面。我与庆元同志在信访战线已相处五年多了，他给我的印象是认真、负责、理性和智慧，他对信访工作始终保持着信心和激情，他勤于思考、善于总结，在信访工作实践中，对许多问题有着深刻认识和独到的见解。比如，在工作理念上，他提出“以思想观念的与时俱进推动信访工作的与时俱进”，“用和谐的思维看待矛盾，用和谐的方法化解矛盾”，“信访矛盾是善的冲突，要用活的办法来解决”；在工作思路，他提出由秘书型向职能型转变、由传统照抄照转型向督查督办型转变、由单兵作战型向齐抓共管型转变；在工作定位上，他提出“抓信访工作要站在党委、政府的角度，解决信访问题要站在群众的角度”；在对待信访群众的态度上，他提出“情字在心中，万事好沟通”，“情到深处心自细、情到浓处无怨尤”，“人民来访接待中心是为老百姓做善事的平台，要舍得投入，做成精品”等等，都十分深邃，反映出一名信访领导干部的综合素质和实力。

庆元同志的这本《阳光信访》，既汇集了他对信访工作的认识和理解、思考和感悟，又浓缩了江苏信访工作的做法和经验，具有较高的阅读价值。全书共分三部分。“理论与思考”部分，对社会关注较多的信访工作功能定位、信访问题产生原因、信访问题解决、群体性事件化解等热点问题进行论述，言简意赅，精辟透彻，特别是用“鱼水关系”来比喻做好信访工作的重要性，入理入心；“实践与方法”部分，分别从信访理念、工作思路、思维方式、具体措施等方面逐一论述了被实践证明行之有效的做法，讲授了信访工作的方法和技巧；“感悟与心得”部分，娓娓道出信访干部的“三苦五乐”、“‘四心’境界”和“十要”，情真意切地反映了长期奋斗在一线的信访干部“辛酸得想哭、快乐得想笑，既有感慨悲歌的感叹、更有感慨激扬的兴奋”的内心世界，展现了信访干部大爱无垠、大爱无私、大爱无畏的精神风貌。

书中内容全部来自于有血有肉的生动实践，是对信访工作鲜活实际的理性思考和总结提炼，较好地回答着新时期信访工作“怎么看”、“怎么干”等一系列重要问题，既是为广大读者走进信访、认知信访提供的方法和途径，也是献给同仁们的真情话语。

江苏信访工作是全国信访工作的缩影。党的十六大以来，以胡锦涛同志为总书记的党中央高度重视新时期的信访工作，先后做出了一系列重大决策部署，推动整个信访形势发生了根本性变化。信访工作理念

进一步确立，信访工作新格局基本形成，信访工作体制机制日趋完善，信访工作效能不断增强，整体工作跨入了一个新的发展阶段。成绩永远属于党，永远属于人民。其中也凝结着全国广大信访工作者的不懈奋斗，凝结着一批对党忠诚、对人民热爱的有思想、有激情、有作为的信访领导干部的奉献。我坚信，党的信访事业，在“三个代表”重要思想和科学发展观的指导下，一定会在构建社会主义和谐社会中作出新的更大贡献，一定会谱写出新的更加绚丽的篇章。

2009年4月22日

（作者系国务院副秘书长、国家信访局局长）

感悟阳光信访

——为《阳光信访》作序

江绍高

认识庆元同志，那是一年前在《人民日报大地周刊》上，一篇《信访局长的阳光话语》给我留下了较深的印象。那是一篇专访王庆元的文章，从他的散文集《阳光人生》谈起。“人生应该像太阳一样，红红火火升起，灿灿烂烂落下，日出日落，回归自然。”——他的人生格言，颇有哲理。

他担任江苏省信访局局长5年多，实践证明，他对待人生的这种阳光态度，同样体现在信访工作上。《阳光信访》一书是继《阳光人生》后又一力作，是他对信访工作的认识和理解、做法和经验、思考和感悟的文集。作者带领全省信访工作者树立阳光信访理念，用人间真情和善良、大爱之心化解一个个复杂疑难信访问题，为老百姓解决一个个诉求和困难，给信访群众送去党和政府的温暖。他以自己的实践生动地诠释了新时期信访工作“为群众排忧解难”、“构建和谐社会的基础性工作”的本义。

庆元同志与共和国同龄，经历丰富。从简历中可

以看到，他出生于苏北农村，“老三届”高中毕业后在家种过地、打过铁、扒过大河，1970年应征入伍后在部队基层当过兵、带过兵、上过军校，转业后在工厂和县、市、省党政机关任职，历任淮安市委常委、市委秘书长、组织部长、市委副书记。同事们说，不管是在工作上还是在生活上，他都是乐观、自信的，同志们高兴和他共事。

庆元同志常说：“党和人民养育了我们，我们一定要怀着一颗感恩的心回报党和人民。”正因为有这样的一颗感恩的心，所以他无论做什么事都是那么地用心、用情、用力，都力求把工作做到位、做得圆满。担任省信访局局长后，他悉心研究信访规律，认真把握信访走势，大胆破解信访难题，先后推出一系列实用管用的工作举措，形成一些好的制度；利用信访工作平台为老百姓做了很多善事，为信访工作积累了很多好做法、好经验。

《阳光信访》一书中既有新时期信访工作的内涵、规律和路径，又有许多感动我们心灵的真实话语，无论从事过还是未从事信访工作的同志都能从中感受到一种清新的气息。书中对信访现象和信访工作的许多观点，让我耳目一新，使我对新时期信访工作有了新的了解。从庆元同志的这本书里，我读出了一位政府官员对信访事业所给予的极大热情和执着追求。

本书的一个鲜明特色是，文字间洋溢着激情和阳光。信访工作的确难干，人们常说：信访干部坐的是

“清水衙门”的位，当的是“无权无钱”的官，干的是“机关第一难”的活，信访工作“累”、“烦”、“苦”。但本书对信访工作给予了全新的注解，从中我们读到的是信访干部的激情活力和信访工作的阳光魅力。庆元同志说，信访工作有“三苦”，更有“五乐”。这种难能可贵的境界，正是源于他对信访工作的激情和融入其中的阳光理念。他在书中写道：“往往苦与乐是相伴的，真正的人生应该是苦中有乐、笑中有泪的，在历经艰苦的同时体味到的快乐才是难得的快乐。”这道出了快乐的真谛，只要怀有这样的苦乐观，任何有益的工作，即使再苦再难也都会做得有滋有味、有声有色。

“他山之石，可以攻玉。”相信《阳光信访》一书的出版，会对做好新形势下信访工作、推进和谐社会建设有所裨益。

2009年4月13日

（作者系全国政协委员、全国政协教科文卫体委员会副主任、人民日报社原副总编辑）

苦中有乐话信访

——我对信访工作的感受和体会

(自序)

—

这几年信访工作经历了风风雨雨，闯过了道道难关。作为实践者、经历人、见证人，我深刻地感到在信访岗位上工作，比在其他任何岗位上受到的磨炼更深刻、更艰苦。真是机会难得，终身难忘，难得一干，久干难干（身体吃不消）。中央政治局委员、中央组织部部长李源潮同志说过，信访干部坐的是“清水衙门”的位，当的是“无权无钱”的官，干的是“机关第一难”的活。这几句话是对信访工作艰苦状况的高度总结和概括，对信访干部也是认可、是鼓励、是关心。

信访工作给我的感觉始终是难度大、责任大、压力大，几年下来，一天不敢懈怠，一时不能放松。都说奉献的收获是幸福，磨炼的结果是提高，但人的精力是有限的。用个不恰当的比喻，信访工作岗位上的

干部，就像是一头牛，这头牛既要能拼命地耕地又要能不断地产奶。养牛用牛的人都知道，干耕地这个活，当这头牛筋疲力尽的时候是要趴下的；当奶牛被挤奶过多的时候，挤出来的将不再是奶而是血。信访干部总有一个梦，就是凭自己对党和人民的一颗忠诚之心和一腔热血，多化解、快化解信访矛盾，既减轻党和政府的压力，也减轻自己的思想负担。群众少堵门，信访干部少堵心啊！为了圆这个梦，涌现了张云泉这样的典型，也出现了一批累坏了身体的干部。现在这些好同志依然在振奋精神，连续作战，拼搏向前。我深为他们的精神所感动，为之敬佩，也为之感慨。感慨思索之余，我写下了这样几句话：“慰抚万家安宁，企盼再无纷争。为了圆梦，脚步有些沉重。虽已身心疲惫，还要风雨兼程。”在“还要风雨兼程”中，有党性、有良心、有责任、有人品，也有几多无奈。有人问我：“你干了5年信访局长的感受是什么？”细品个中滋味，苦、辣、酸、甜、咸，五味俱全。但最能表达我的感受和体会的是这样两句话，叫做：辛酸得想哭，快乐得想笑；既有感慨悲歌的感叹，更有感慨激扬的兴奋。

二

信访干部有“三苦”：

一是前沿压力之苦。有上压：来自领导的压力。

对领导批示、指示、交办，解决不了，群众堵大门、围领导、向上写信，以上压下。有下压：来自群众的压力。缠着、闹着、哭着、喊着、跪着求你解决问题，一双双企盼的眼睛在看你，哭声怨声总是萦绕在耳际，沉淀在脑海挥之不去。解决不好、解决不了，良心受到谴责，内心感到愧疚。人生最大的痛苦是内心的愧疚。有外压：外界的压力。外界对信访工作不理解、不知情，难处不知道，盲目责怪，片面指责信访干部。有的说信访群众全有理，有的说全无理。有的信访群众责怪问题解决还不到位，而当事单位领导却责怪对信访人太迁就。有的信访问题虽然解决了，信访人不但不感谢、不满足，还责怪你解决晚了；一时无法解决的，还责怪你不负责任。

二是劳心劳身之苦。信访工作既要劳其筋骨，又要劳其心智。化解一件历史遗留老案，就像是一个工程，有的甚至需要做几年的工作方可息诉。信访工作忙人、烦人、缠人，有时为一件来访，要缠你到深更半夜，为接待一批集访要耗尽心血，讲得口干舌燥。有时对上访人陪着、劝着，受气挨累不说，还要听牢骚话，甚至遭到辱骂、殴打。遇上缠访闹访的更是既生气又痛心，这类事是常有的。

三是困惑之苦。信访干部在接访工作中面对群众的诉求，出于真情真心真意，有时也迫于无奈，干了许多超出职责以外的事，如解决涉法涉诉问题；背了许多不堪重负的包袱，如非正常上访问题；为别的部

门或单位干事，还要做别人的工作，倒过来请人帮忙，有时为了解决群众反映的问题，还要做好有权处理部门的领导干部的思想工作；替别人帮了忙还要得罪别人。信访干部长期工作在叹息之中、求人之中，生活在上访群众的骂声之中、谴责之中，在千难万烦之中。

三

从人生的角度上看，往往苦与乐是相伴的。真正的人生应该是苦中有乐、笑中有泪的。在人生的道路上，只有战胜苦的干扰，才能结出甜的果实，只有付出艰苦的努力，才能享受快乐的回报。在历经艰苦的同时体味到的快乐才是难得的快乐。把艰苦与快乐看作同义语，是人生的一个境界。信访工作是苦的，但苦中又有“五乐”：

一曰有价值。

——信访工作忙碌，忙是快乐的。人生的痛苦不是大忙而是大闲。工作着的人是幸福的。由工作产生的疲劳，能使人在休息时感到愉快，而由怠惰产生的疲劳，只能使人在休息时感到烦躁和悔恨。人生在闲中求乐，必然是乐极生悲。以苦求乐，其乐无穷，苦中有乐，乐得坦然、实在，是乐在心中。

——被人需要，工作有价值。人生的价值是被别人所需要。被别人需要的越多，越有价值。被弱势群体、困难群众需要，就更显得有价值。一个人如果任

何人都不需要，那他就没有价值了。信访工作是各级领导接触群众、体察民情、了解民意、增进与人民群众感情的一个重要平台，在这个平台上，我们可以真切地体察到民生的艰难、民众的无奈。我们在这个岗位上工作，就是要代表党委、政府去为群众排忧解难。

——构建和谐社会中能作出贡献。胡锦涛总书记讲，信访工作是构建社会主义和谐社会的基础性工作，这是为信访工作功能定位。“基础性工作”的定位，表明信访工作是构建社会主义和谐社会的关键起点，是必需的，是不可或缺的。

二曰行善事。信访工作承载着民众的希望，担负着匡扶正义、解困济难之责，搭建着党与群众连心的桥梁。人行善事不问前程，多做善事能积德，不报自己报子孙。善事慰抚人的心灵，善者长寿，善事和谐。在为别人做善事时，也培养了自己的一颗善心。别人得到了帮助，你也从中得到了快乐，这对自己的身心很有益处。做好人、行善事，给别人排忧解难，看到别人幸福的时候，也能给自己带来莫大的欣慰。善事难得，信访工作为我们提供了机遇，提供了平台。有的人做的是轰轰烈烈的事业，但未必不空虚；有的人做的是社会边缘的事业，但未必不充实。关键是要有好心态，有一种向善向上的心态。

三曰可交友。托尔斯泰说：“财富不是永久的朋友，朋友却是永久的财富。”朋友是人生一道亮丽的风景线。信访工作广泛地接触群众，特别是弱势群体，

包括进城打工的、外出经商的、工人、农民、知识分子等等；同时，也能接触到各级干部、各个部门领导。在这个广泛的领域里，对上可交领导朋友，对下可交群众朋友。就一般人来说，交群众朋友比交领导朋友更好交，更为必要，更加可贵。现实中，有的领导干部往往在权力的光环下看不到群众，群众只能看到他；领导干部在位时周围的人都是“朋友”，听到的都是一片赞扬声。比如讲话，你讲长了，别人会赞扬“透彻”；你讲短了，就会为你喝彩说“精辟”；你讲拉杂了，也会有人说“知识面宽”。总之，都是好听的话。领导常常听不到真话，交不到真朋友。许多退下来的老同志深有感触地说：“台上是一盆火，台下是一块冰。人在台上时，热情洋溢，热热闹闹，门前车水马龙；下台了，冷若冰霜，冷冷清清，门可罗雀。”这种感叹，一方面说明自己虽已不在其位，但不甘于寂寞的现状；另一方面，对我们许多领导干部的人生也是个深刻的感悟，这就是：在有权的时候朋友认识了你，在无权的时候你认识了朋友。

四曰积累人生。信访工作者通过吃苦耐劳，委曲求全，甚至是忍辱负重，历经磨难，可以有效地积累人生，升华人生。

——做信访工作可以培养干部一颗善良之心。善良是一颗慈爱的心，是一种宽厚的胸怀，是一种高尚的精神。对于社会来说，善良是一座华光四射、光泽千古的大厦；对于人来说，善良是人性光泽中的一束