



调解现场。



与居民谈心谈话。

# 做打开群众“心锁”的钥匙

——记包头市达茂旗信访局“潘志荣工作室”

本报记者●王祯

信访工作一头连着百姓，一头连接党和政府，是了解社情民意和密切联系群众的“连心桥”。近年来，包头市达茂旗信访局“潘志荣工作室”积极探索工作方法，努力适应新时期群众的新需求，有效整合司法调解、人民调解和专业调解等力量，打造依法调解、就地化解矛盾纠纷的信访工作新模式，让来访接待有温度、组织协调有速度、跟踪督办有力度，对促进社会和谐、维护社会稳定、密切党群关系起到了积极作用，谱写了达茂旗信访工作新篇章。



为农民工讨薪。

## 办实事 架起“连心桥”

“没想到这么快就能帮我们要回血汗钱，感谢您，感谢达茂旗信访局！”

2024年2月22日上午，在包头市达茂旗信访局的“潘志荣工作室”里，农民工李某紧紧握住潘志荣的手激动地说道。原来，在“潘志荣工作室”的帮助下，李某等10多名固阳县农民工顺利拿到了拖欠已久的工资及材料款，共计15万余元。

前段时间，李某等农民工来到达茂旗信访局，反映他们在承建达茂旗某矿业公司车库、锅炉房等工程后，承包方未按照约定结算工资及材料款。

详细了解情况后，“潘志荣工作室”立即启动农民工工资清欠机制，开启办理拖欠农民工工资信访问题绿色通道，第一时间联系该矿业公司项目工程负责人核实相关情况，并协调属地达茂旗明安镇、旗人社局劳动监察大队，全程跟踪督办，及时推动问题化解。

经调查，李某等10多名农民工为承建方的招聘人员，因承建方财务状况紧张，导致农民工11万余元工资被拖欠。为了让农民工尽快拿到工资，“潘志荣工作室”在核实情况后立即与

旗人社部门、明安镇、该矿业公司、承建方召开现场协调会，当场核算工资、协商支付额度，并且当天就达成了解决协议。最后，施工承建方筹集资金15万余元，支付了农民工全部的工资，还结清了剩余的材料款。

“潘志荣工作室”成立两年多来，不断畅通信访投诉渠道，主动加强与相关部门的沟通协调，共化解拖欠农民工工资信访事项5件，帮助70多名农民工追回工资100余万元，有效维护了农民工群体的合法权益，促进了全旗社会和谐稳定。

## 巧化解 当好“减压阀”

“潘志荣工作室”由已退休的全国模范检察官潘志荣牵头成立，为当地群众排忧解难、义务维权。潘志荣以其扎实的法律功底、丰富的基层工作经验，用心、用情、用力做好调解工作，对邻里纠纷、社情矛盾，能及时参与解决的，他当场开展劝导工作；对不能现场解决的，则详细记录，及时移送相关部门，共同协调解决，让苗头性信访问题早发现、早预警、早处理。

2024年6月28日，冀某抱着试试看的态度来到达茂旗信访局称，其曾为宏达公司做夜间保安人员，后经该公司负责人赵某介绍又为供销社小区做夜间保安人员，并兼做清洁工作，双方协商每月支付工资270元。因迟迟拿

不到工资，冀某于2023年10月辞职，要求宏达公司支付拖欠其20个月的工资合计5400元。

达茂旗信访局来访接待室工作人员了解情况后，决定将该信访事项交由“潘志荣工作室”进行办理。随后，潘志荣多次联系宏达公司负责人赵某，在交谈中得知因冀某私自将个人老年代步车放在宏达公司院内充电，导致该公司电费超出正常使用范围，故该公司停发了冀某工资。

考虑到该纠纷存在冀某私自用电的因素，但其年事已高，生活拮据，潘志荣遂决定通过达茂旗人民检察院“检护民生”行动，采取“支持起诉+引导和解+司法调解”的方式，来维护冀

某的合法权益。该信访事项受理后，达茂旗检察院联合信访局等多家单位派出工作人员，耐心细致地向赵某讲明相关法律规定及冀某维持生计的不易，最终宏达公司同意为冀某支付工资2900元，双方达成和解。

近年来，在矛盾纠纷化解过程中，潘志荣始终坚持用情劝解、用理调解、用法求解，做到“情理法”相融合，并耐心、真心、细心为群众服务，把工作做到群众心坎上。同时，他积极奔走联系，推动部门之间、单位之间进行沟通协作，形成工作合力，促进矛盾纠纷及时化解，防止矛盾叠加升级，为促进社会和谐、维护社会稳定、密切党群关系起到了积极作用。

## 传帮带 奏响“和谐曲”

“潘志荣工作室”就像是能解开群众“心锁”的一把钥匙，深得群众的好评。更可贵的是，越来越多的年轻信访干部，经常到“潘志荣工作室”学习取经，良好的“传帮带”局面给全局上下做实做细信访工作、用心用情解决群众“急难愁盼”增添了信心。

“信访工作涉及诸多法律问题，可我们的工作人员大多不是法律专业人才，所以开展起工作来特别难，而老潘的到来，为我们有效地解决了这一难题。”达茂旗信访局联合接访中心副主任李宗瑜说。

“作为刚刚接触信访工作的一名新人，每当遇到法律专业领域的问题时，总能在潘主任那儿寻求到帮助，学习到很多业务知识，使我受益匪浅。”达茂旗信访局联合接访中心工作人员陈惠茹告诉记者。

达茂旗检察院党组成员、副检察长王春霞介绍，老潘一直在为公益诉讼工作奔波着，从维护群众“舌尖上的安全”到确保农民工工资按时发放，从保护英烈到关爱特殊群体，处处都有他的身影。

“自工作室成立以来，潘志荣充分发挥共产党员的先锋模范作用，始终坚守在基层一线，认真接待每一位来访的群众。”达茂旗信访局局长达瓦巴拉向记者介绍道，“信访群众来到这里总能满意而归，有的解开了多年心结，有的找到了维权途径，还有不少群众只是慕名来找老潘唠唠家常……”

在潘志荣的带领下，“潘志荣工作室”全面提升管理水平和质量，努力实现“让形象更佳、让服务更优、让效率更高”的总体目标，进一步提升了群众的获得感和满意度。