

行进中国·精彩故事

静安区信访办“老法师”钱凤惠坚守一线37年 百姓口头禅：“有事找钱老师”

中国梦·申城美

本报记者 宋宁华

近来，许多辞职宣言在网上颇为走红，“世界那么大，我想出去看看”、“离职，是为了做一件有情怀的事”……

和这些“潇洒走一回”的职场人士相比，在静安区，有位在信访岗位一呆就是37年的信访干部，明年就将退休，今年被静安区委提拔为正处级调研员。她没有惊天动地的事迹，但许多老百姓都能叫得出她的名字，“有事找钱老师”成了不少来访者的“口头禅”——她就是静安区信访办调研员钱凤惠。

她用37年的付出证明了自己的选择，“坚守，也是一种情怀。”

通宵达旦化纠纷

今年59岁的钱凤惠看上去比实际年龄年轻不少，说话慢条斯理，讲起自己的成绩轻描淡写。她说，“将心比心，谁都有碰到困难的时候，我姐姐也曾经因为困难四处求助。老百姓到信访部门反映问题，体现的是对党和政府的信任，我们不能辜负这份信任。”

静安区信访办主任钟荣辉介绍，从上世纪70年代开始，钱凤惠就一直在信访一线工作，累计接待居民群众2万多人次，直接协调处理信访事项2000多件，是全市信访条线工作时间最长的同志之一。

随着城市建设步伐的加快，许多矛盾凸显，静安区的信访量一度处于高位运行。钱凤惠的同事说，她有个口头禅，碰到难题总是说，“我先上”；碰到加班加点，她总是说，“你们先走，我没事。”每天坚持提前半小时上班，晚半小时下班，风雨无阻。

一个炎热的夏季，静安区的某个工地夜间施工，周边的20余户居民前往工地阻挠施工。当时，已是深夜，但钱凤惠接到通知后立即起床，赶到事发现场。只见工地上的气氛紧张，居民堵着工地大门不让施工车进出，工人们则“严阵以待”对峙着，冲突一触

钱凤惠在翻阅信访材料



本报记者 周馨摄

人物小传

钱凤惠，从1978年以来一直在信访一线工作。曾获得国家信访局“从事信访工作二十五年以上”荣誉证书，上海市先进信访干部、市重点实事工程项目竞赛立功，静安区人民满意公务员、静安区“平安英雄”等荣誉。

即发！

钱凤惠立即和区建交委、区规划局、区环保局等相关负责人联系，请他们派人来工地召开现场会，当场公开工程项目批文、建设施工许可证等文件及相关审批手续，消除居民对工程合法性的疑虑。

同时，她还将施工方负责人带到居民住处附近，让他们亲身感受噪音的高分贝度，要求他们写出文明施工的书面承诺，合理安排作业顺序，尽量不影响居民休息。

那天晚上，现场会一直开到了第二天凌晨，矛盾纠纷终于妥善化解。钱凤惠连续紧张工作了6个多小时，连一口水都没顾得上喝。有的居民见此情景，主动为她买来矿泉水，还称赞道：“有这样的好干部，是我们的福气！”

放弃机会“挪位置”

回顾自己37年的工作生涯，钱凤惠向记者坦言，干校分配工作的时候，她根本不

知道“信访为何物”。有人介绍信访办是专门为老百姓解决问题的地方，“我觉得挺好的，就选了这里。”

但她来了以后才发现，信访办常常充满了哭声、骂声、吵闹声，还不时发生过激行为，着实把她吓了一跳。但她性格中有股不服输的劲儿，跟着信访办的老师傅学，很快就掌握了群众工作的方法和心得。“信访问题不是坐在办公室里就能解决的，要勤于到现场、下基层，才能快速有效地解决问题。”

为了方便跑基层，不会骑车的她买了辆26英寸的新自行车，一路跌跌撞撞摔了好多跤才回到家。第二天她到单位，新自行车已经“伤痕累累”，同事们开玩笑说：“你怎么买了辆旧车。”

为了处理信访矛盾，有时她一天就要往返现场多次。有一次，她处理一个棘手的信访事件深夜才到家，突然咳嗽不止，直到咳出了血，家里人硬是把她架到了医院，医生诊断下来是支气管扩张伴有严重的炎症，建

议留院观察。当天晚上，她在医院打点滴到第二天早上8时，想到现场工作怎么也放心不下，坚决向医生要求拔针出院，连家里人也劝不住她。最后，她自己签署了后果自负的承诺书后回到了工作岗位，圆满完成了任务。

尽管身体开始“出状况”，但钱凤惠仍选择坚守，哪怕曾有“挪位置”的机会。2004年，钱凤惠在信访办已经连续工作26年了，曾有人劝她，该考虑“挪挪位置了”。当时她有机会可以调到街道工作，但钱凤惠考虑再三，“信访工作虽然艰苦，但每次为群众解决了难题时，都有一种说不出的满足感。”最终，她还是选择留了下来。

办公室变“过渡房”

“只要我们心中装着老百姓，处处为他們着想，老百姓也会反过来配合我们的工作。用情用心去化解矛盾，才能达到事半功倍的效果。”如今已成了信访办“老法师”的钱凤惠，从实践中总结出了一套信访工作的心得。

居民张阿姨是上海某小区的居民，她告诉记者，她和邻居们曾经为了房屋质量和物业管理问题等向相关部门反映，但问题始终没有解决。

作为市联合工作组一员，钱凤惠和工作组的同志首先挨家挨户了解小区的情况。她发现，这个小区的主道是一条泥土小路，周围环境脏乱差，居民出行要步行半小时才能围上到市区的公交车。收集梳理了居民的合理诉求后，她把问题向市主管部门反映。由于情况反映详实、准确，有关部门及时采取措施，“出行难”的问题在工作组入驻后短短的两个半月内就得到了解决，工作组一下子获得了居民的信任。

在组织实施住房综合整修工程期间，钱凤惠主动让出自己的办公用房，让居民在小区的办公用房内完成过渡，自己则搬到条件简陋的临时工棚办公。钱凤惠甚至还成了“全科医生”，揽下了为居民子女解决就读难、送患病老人住院治疗等分外事……

“钱老师真正做到了有求必应、有难必帮，至今居民们还常常念念不忘这位好心肠的‘钱老师’。”张阿姨说。

刑法修正案(九)将于今年11月1日起实施 贪腐暴恐严惩 “枪手”医闹入刑

更强调维护司法权威

修正案增加规定侮辱、诽谤、威胁司法工作人员或者诉讼参与人以及其他严重扰乱法庭秩序的情形，并对泄露依法不公开审理案件中不应当公开信息的行为作出规定。此外，刑(九)增加规定：暴力袭击正在依法执行职务的人民警察的，按照妨害公务罪的规定从重处罚。

【点评】遏制扰乱法庭行为，对于维护司法权威、提高司法效率、保证司法公正至关重要。明确对暴力袭警行为从重处罚，有利于明确警务执法的不可侵犯性，树立警察权威。

更有力保护妇女儿童

修正案对不阻碍解救儿童的改为“可以从轻处罚”，对不阻碍被买妇女返回居住地的改为“可以从轻或减轻处罚”。此外，刑(九)取消了嫖宿幼女罪，对这类行为适用刑法关于奸淫幼女的以强奸论、从重处罚的规定。

【点评】收买被拐妇女儿童的行为一律追究刑事责任，不能免除处罚，对于买方行为

具有震慑作用。取消嫖宿幼女罪，一方面将统一对性侵犯幼女犯罪的司法标准，另一方面也可以防止对幼女可能造成的“污名化”。

更注重维护社会诚信

修正案增加规定利用网络编造、传播虚假信息，以及利用网络实施犯罪行为的犯罪。增加规定出售或者非法提供公民个人信息的犯罪。针对虚假诉讼行为设定罪名。组织考试作弊，替考和请人替考，“医闹”，使用伪造、变造的或盗用他人身份证、护照、社保卡、驾驶证等行为都被纳入刑法调整范围。

【点评】“网络造谣”等行为要负刑事责任，是对“互联网不是法外之地”的最好诠释。考试作弊、“枪手”替考、“医闹”、虚假诉讼、伪造和盗用证件等等社会陋习，需要法律严加惩治，才能有效维护诚信的社会环境。

再取消9个死刑罪名

修正案取消走私武器、弹药罪，走私核材料罪，走私假币罪，伪造货币罪，集资诈骗罪，组织卖淫罪，强迫卖淫罪，阻碍执行军事职务

罪，战时造谣惑众罪等9个罪名的死刑。

【点评】逐步减少死刑并控制死刑的适用，是符合国际趋势的做法，体现了宪法关于“尊重和保障人权”的精神，也是落实十八届三中全会关于逐步减少死刑罪名的改革任务。

更强力打击暴恐

修正案对组织、领导、参加恐怖组织罪增加规定财产刑，增加为恐怖活动培训招募、运送人员、准备工具等的罪名；增加规定以制作、散发资料、发布信息、当面讲授等方式或者通过音频视频、信息网络等宣扬恐怖主义、极端主义，或者煽动实施暴力恐怖活动的犯罪；增加规定持有宣扬恐怖主义、极端主义的物品、图书、音频视频资料的犯罪等。

【点评】刑法加大对恐怖主义活动的打击力度，与正在制定的反恐主义法相协调，通过法律的系统性强化，对遏制恐怖主义、极端主义活动将起到更积极的作用。另一方面，把与恐怖活动相关的活动纳入恐怖犯罪，也符合当前反恐斗争的实际。

(综合新华社北京8月29日电)

历经三次审议和多次修改后，刑法修正案(九)获全国人大常委会表决通过，将于2015年11月1日起实施。

刑(九)主要亮点有：减少9个死刑罪名；规定收买被拐卖的妇女儿童要负刑事责任；取消嫖宿幼女罪；对扰乱法庭秩序行为作出明确规定；将暴力袭警纳入妨害公务罪从重处罚；将资助恐怖活动等行为明确为犯罪；对贪污犯罪的定罪量刑标准进行修改，并规定对死缓贪污罪犯可采取终身监禁。此外，伪造、编造、买卖身份证，组织考试作弊，“医闹”等行为入刑，都与社会生活密切相关。

更严厉惩治贪腐

刑法修正案(九)对贪污犯罪的定罪量刑标准进行修改，对贪污的数额分为“较大”“巨大”“特别巨大”三档，并结合其他情节定罪量刑。同时，对犯贪污罪被判处死刑缓期执行的，法院根据犯罪情节等情况可以同时决定在其死刑缓期执行二年期满依法减为无期徒刑后，终身监禁，不得减刑、假释。

【点评】用“较大”“巨大”“特别巨大”这类标准来量刑，一方面更适应现阶段司法实践，另一方面也需尽快出台相关司法解释加以明释和完善。此外，对被判处死缓的贪污罪犯可以采取终身监禁的规定，既适应慎用死刑、减少死刑的趋势，又能打消一些贪污罪犯通过不当减刑提前出狱的念头，维护司法公正。