
双向的收获与满足

王淼

无论是困难群众兜底保障、“一老一小”关心关爱，还是基层社区治理、区划地名管理，或是婚姻登记、殡葬服务，民政工作的这些职能职责都与群众生活密不可分，“有困难找民政”已经成为很多群众的共识。作为民政部门的一名普通党员干部，在对群众诉求的一次次接听接待、一件件办理落实中，我逐渐加深了对基层民政人于服务中收获圆满和幸福的理解认识。

主动亲近群众

刚进民政局工作时，我在办公室负责特殊困难家庭大病救助审核工作。有件事情，一直记忆犹新。在与申请救助金的人约定领取救助金的当天，我像往常一样按时到达办公室，却看见门口站着很多群众，他们有的趴在窗边左右眺望，有的倚靠在墙边相互寒暄。11月左右的天气，早晚温差还是比较大的，看到很多人脸上冻得通红，我顿时心里很不是滋味，暗暗责怪自己为什么不早一点到班，让他们等了那么久。当我走近，群众的声音戛然而止，纷纷把目光投向我，我也有些局促。

审批材料时，有一位拄着拐杖小腿上扎着绷带的大爷小心翼翼地拿出一个塑料袋，里面包着厚厚的一沓看病发票，金额从几十元到上万元不等。他仔细地向我解释着每一项支出，急切不安的样子一下子就戳到了我。我赶忙请他坐下，详细询问他的家庭情况，得知他大儿子早些年去世了，现在家里只有他和小儿子，两人因病一直吃药，家里没有劳动力，前段时间他又摔断了腿，生活越发困难，听说政府有政策，就赶忙过来看看。听着他的遭遇，我一时间不知道说些什么，很难过，又感觉力量很渺小，只能快一点为他办好手续，想着能帮一点是一点，有了这些帮助，他们的生活能稍好一点。

民政部门就是这样，面向基层、服务群众，救助资金对他们来说，有的是吃饱饭的生活费，有的是看病治病的救命钱。以后，再遇到类似情况，我一刻不敢耽误，会提前一小时到达办公室，给每一位群众倒上一杯热水，有时还会陪着他们唠嗑，不让他们等我，自觉去亲近他们。从戛然而止的寂静无言到敞开心怀的沟通交流，这是我在与群众打交道的过程中迈出的的一大步。每每想到自己能为他们做些事情，就很欣慰很自豪。后来，为持续关注他们的生活状况，我还给他们建立了数据库，详细登记着他们的家庭状况和救助项目，不定期进行电话回访，一年多时间共为43名特殊困难群众办理了大病救助申请。

做个有心人

局办公室的号码是机关对外的“窗口号码”，通过114热线查询可以首先联系到我们，所以我也经常会接到求助群众的咨询电话。一天临近下班，办公室的电话铃声突然响起。我拿起电话，一个焦急、年迈的声音从电话那头传来，很急促地说着什么。我是外地人，不懂当地方言，听得很吃力，只能一遍遍询问，一遍遍确认。通话的整个过程很慢很慢，我一边安慰着老奶奶不要着急，一边重复着她的说话内容，渐渐地，沟通顺畅了，电话那头的声音也越来越平和。原来，老奶奶想要询问能不能办理低保，一时着急对我们工作产生了一些误会，以为我们不拿群众的事当回事，故意拖延不办理。

我故意苦兮兮卖萌道：“奶奶，您误会我们啦，民政部门不就是为群众服务的吗，哪能故意拖着不办呀，您不说，我们还怕被处分哩！低保办理首先要向街道办申请，然后由县区民政部门进行审核确认，需要一个过程，咱要一步步来，对吧？”老奶奶噗嗤一笑，语气渐渐平缓：“姑娘，刚刚我着急了，听你这么说，我也放心了，政策呀我也懂了。明天一早我就带上材料去街道办申请办理低保，谢谢你呀。”考虑到老奶奶年龄大、行动不便，第二天一早，我便与区民政部门联系，说明了老奶奶的情况，请他们及时联系对接。后来听说老奶奶成功办理了低保，生活多了一份保障，我也由衷感到开心。

群众无小事，有时需要我们主动去观察发现，做一个有心人。一天，我在为困难群众办理救助申请时，发现一位老大爷看着申请表，面露难色，久久下不了笔，询问后才知道原来老人家不识字，我便一笔一画教他写自己的名字。经过几次尝试，老人终于在表格上写上了自己的名字。看着歪歪扭扭的两个字，他会心地笑了。拿到支票后，我跟他说了一遍提现流程，他似乎点了点头，我不放心地确认道：“大爷您清楚怎么兑换支票吗？”老大爷有些尴尬地笑了笑：“姑娘，不瞒你说，我刚刚没太听懂，又怕再给你添麻烦……”听他朴实又真诚的话，我心里一阵感动，想着当时没有其他急事，便陪着他前往银行取号、等待、取钱，老大爷不停地说着谢谢。我对他说：“大爷，您太客气了，这是我的电话号码，您有需要的话，可以随时联系我。”大爷后来没有联系过我，我想，他的生活应该好起来吧。

珍惜工作机会

工作渐久，我愈发体会到：做好一件看似琐碎的“小事”，就是在帮助身处困境的群众解决一件大事，就是在践行一名民政干部的职责与使命。一件发生在我身上的意外事故，让我对人生价值，对付出与收获有了新的体悟。2019年10月，我在下班的路上遇到了车祸，在治疗周期没有彻底结束的情况下，我向局党组提出申请，希望尽早回归工作岗位。原因其实很简单，长时间的休养让我感到深深的迷茫与无措，仿佛人生没有了价值。想到坐在办公桌前忍着腰酸背痛敲着键盘、戴着太阳帽走村入户晒得黝黑黝黑的那些旧时光，虽然辛苦，但是很充实、很满足。原来，立足岗位、服务群众不是单方面的付出和给予，而是双向的收获与满足，是一件十分幸福的事情。

重新回到岗位之后，我格外珍惜工作的机会。去年下半年我调岗到社会救助处，与基层群众打交道的机会更多了。今年1月初，我跟随局领导赴县区困难对象家中，实地了解他们的生活情况。居民楼内，一名低保户家中堆放着很多废品垃圾，中间还夹杂着一些易燃易爆物品，存在较大的安全隐患。经过了解得知，这名低保对象单身一人，经常会去捡一些废品来卖，有时就堆在家里。考虑到居民的生命财产安全，我们立即组织民政助理和街道办工作人员帮助清理，并向该名低保对象说明了利害关系。看着清理后的房间，我终于放下心来。局领导叮嘱道：“一定要经常组织人员走访探望，防止此类情况再发生。”

大年三十前夕，民政部门为保障困难群众温暖过冬、平安过节，在全市民政服务机构开展安全生产大排查活动，在一家养老机构内，我正巧看见一位满头银发的老奶奶颤巍巍地从台阶上走下来。虽然门口的台阶不高且只有两层，但对于年龄大的人来说还是不太方便，老奶奶两次试图稳住身体都抓了空。看到这一幕，我的心也咯噔了一下，随即向机构负责人提出，厨房餐厅、休闲康养等重要场所的门口处都要安装楼梯扶手，避免老年人滑倒危险的发生。不久我就收到了反馈，小小扶手为老年人出入安全增加了一层保障。

一转眼，我在民政部门已工作4年有余，负责过信息宣传、综合文字，也负责过妇儿关爱、群众救助等工作，岗位在变，但初心不变。我将更加关注、关爱、关心困难群众，心系他们的安危冷暖，帮助他们排忧解难，真正把党和政府的温暖送到千家万户，让青春年华绽放出更加绚丽的光彩。