

张海燕： 把信字镌刻在群众心里

本报记者 曾甲长 赵清清 王妍

在张家界青山绿水间，活跃着这样一位女性：

她群众工作经验丰富，业务娴熟，23年，接待近5万人次上访群众并让其高兴而返，及时回复近1万件群众来信；

在调处矛盾纠纷时，她善于综合分析，实地调研，足迹走遍了我市的山山水水，200多件各类纠纷案件圆满调处；

在办理网信时，她受理办理时间从不超过24小时。在督查督办时，她敢于担当，推动责任部门就地解决，近200件信访积案在她的推动下成功化解；

她就是张海燕，一名牢记党的宗旨，视接待好每一位信访群众、办好每一件信访案件、让每一位信访群众满意为自己追求的信访工作者。

23年来，张海燕时刻把自己看成人民中的一员，把心贴近人民，用自身的青春和汗水，把信字镌刻进人民群众心中，诠释了一名信访干部的奉献与担当。

治理之道，莫要于安民。安民之道，在于察其疾苦。1996年7月，张海燕从湖南商学院毕业后，原本有到金融、税务等部门工作的机会，但她却选择进了信访部门。她说：信访工作是了解社情民意的窗口，也是党和政府密切联系群众的桥梁和纽带，在这里我能够帮助老百姓做一些实事！

她是这样说的，也是这样做的。有一年，桑植县五道水镇的一位老人来市信访局上访，反映当地公路部门在修建公路时将其猪舍拆除导致十多头猪因此冻死或摔死。张海燕接待他时，发现老人反映的问题相关部门已经进行了处理，但老人对处理结果不满意，接着找了桑植县人民政府进行复查，其结果还是不满意。后来又到

市人民政府复核，当时复核意见也是不支持他的诉求。

根据信访三级终结原则，市信访局对于老人的诉求是不再受理的。因而当老人来信访局上访时，信访局给的意见也是不支持。老人觉得特别委屈，在信访局嚎啕大哭。

一个老人家这么委屈，是不是真有其冤屈的地方？张海燕听说这事后，主动站出来认真查看相关资料，与其耐心沟通，并说一周内到他家里了解实际情况，让他先回家。

一听说让其回去，老人一开始很抗拒，觉得张海燕是敷衍他。张海燕动之以情、晓之以理，把自己的电话号码写在纸上塞到他手里，并再三保证：我是共产党员，我说了会来您家就一定来，要是三天后没来，您就打我电话。

两天后，张海燕带着工作人员来到老人家中。经过实地走访，张海燕觉得他反映的情况有一定道理。最后，经过一番调解，老人同意降低赔偿金额，达成和解。临走时，他动情地对张海燕说：你们为我的事都上门了，我感激不尽，心里这口气也顺了！

群众利益无小事，一枝一叶总关情。这些年，张海燕接触过很多上访群众，每当他们的诉求得到解决，她心里就很有成就感。她说，人民群众的每次来信来访，都寄托着对党和政府的信任与期盼。关心、济助每一个需要关心救助的人，是我们的责任，也是我们的义务。

2015年，一件来自湖南省人大四次会议1387号建议案交办到我市。这是一起我市某高校就读的两名大一学生因假期漂流游玩时溺水死亡事件，事隔五年悬而未决，学生的家长心怀悲愤，久访不息。因为涉及邵阳、株洲、张家界三地，属典型的三跨三



本报记者 李享 摄

分离 信访事项。

张海燕临危受命，牵头处理这起信访积案。当时，张海燕多次辗转邵阳、株洲，走进两位信访人家中，嘘寒问暖，安抚两位老人的情绪。她多方查证调处，和处理组的同志们经过3个月的努力，终于弄清了事实原委，并给信访人较为满意的解决。一份付出，一份收获，由于她的执着，换来了信访人由衷的感谢。

信访，就是因为信任，所以来访。作为第一线的信访工作者，我们要对得起群众的信任。参加工作23年以来，张海燕先后在接访、办信、网络、办公室、督查等岗位工作过，不管在哪个工作岗位，她都倾听民声，纾解民困，勇挑重担，用实际行动赢得了群众的信任和理解。

心中有群众，肩上担有道义。这些年，张海燕用细腻而敏锐的眼光发现捕捉群众信访中的突出问题，圆满处理多起群体性事件。在2005年的一次工作中，果断决策，控制了3起上访群众的过激行为，保护了上访群众的生命。她善于从拖沓冗长的表述中综合归纳来信人的真实诉求，及时解决到位，近1万件来信得到及时回复，一

名加拿大华侨因满意来信处理还专程从加拿大寄来表扬信。

在信访群众心里，她是亲切热诚的贴心人；在同事眼中，她是担当务实的耕耘者。在亲人的眼里，她是一名工作狂人。因工作太忙，经常加班加点，她牺牲了很多。但她从不后悔，她总是说，她的青春在信访事业中绽放，信访工作已成为她生命中的一部分。

一切向前走，都不能忘记走过的路；走得再远、走到再光辉的未来，也不能忘记走过的过去，不能忘记为什么出发。进入信访系统工作23年以来，张海燕始终坚持初心，在信访这个平台上为群众办实事，实现了自己当初许下的诺言，先后荣获了全国信访系统优秀督查员、全省优秀办信员、全市优秀信访工作者、全市维稳先进个人等众多荣誉称号。

张海燕，就如同她名字中的海燕一样，在张家界这片青山绿水间，用自己的青春和汗水飞出了最美的风景，把党和政府对人民群众的关怀与温暖，送到了广大人民群众的心坎上！

(上接1版)

3. 借款人配偶的住房公积金也可以一起还贷款吗？

借款人可以选择本人住房公积金对冲还贷，也可以选择本人及配偶的住房公积金共同对冲还贷。

借款人及配偶的住房公积金账户余额须大于月还款本息额的6倍。

对冲还贷扣款顺序为：借款人住房公积金账户，借款人配偶住房公积金账户。

申请对冲还贷业务需要提供什么资料？

(一) 只选择借款人作为对冲还贷人的，需本人到公积金中心(管理部)办理，并提供身份证复印件一份；

(二) 选择借款人及其配偶作为对冲还贷人的，须夫妻双方到公积金中心(管理部)办理，提供夫妻双方身份证件、结婚证等复印件各一份。

上述资料均须提供原件核对。

4. 异地缴存的公积金也可以对冲吗？

本办法仅适用于在市住房公积金中心及所属管理部缴存住房公积金的委托人。委托人及其配偶的公积金在异地缴存的，不适用本办法。

5. 申请对冲还贷之后，公积金账户余额能全部取出吗？

月对冲还贷期间，对冲还贷人住房公积金账户余额低于月还款本息额的6倍时，对冲还贷业务暂时终止；超过6倍时自动恢复，当月还款额不足部分从借款人约定的银行扣款账户划扣，不足划扣的自动转入逾期处理，逾期所引起的信用不良影响由借款人自行承担。

6. 申请对冲还贷后还能提前还贷吗？

借款人在申请提前还款时可申请使用其本人及配偶住房公积金账户上的余额，用于冲抵住房公积金贷款全部本息。

对冲提前还贷业务申请条件：

(1) 申请对冲提前还贷的住房公积金账户处于非冻结状态。

(2) 对冲还贷人的住房公积金账户余额充足，对冲提前还贷后的住房公积金账户最低余额保留不低于1000元。

(3) 借款合同生效满1年；

(4) 贷款逾期的，先还清所拖欠的贷款本息，再申请；

(5) 在提前还款时，按照提前归

还的本金实际占用天数计算并结清所还本金的应收利息。遇利率调整，按中国人民银行有关规定执行。

7. 在公积金贷款月对冲还贷期间，可以增加对冲还款人吗？

如何变更：

(一) 出具相应的关系证明可以增加对冲还贷人；

(二) 借款人离婚的，持离婚证明等有效资料申请变更对冲还贷人；

住房公积金账户发生转移合并等变动的，按转移合并后的账户进行对冲还贷业务。

申请对冲还贷之后能取消吗？

取消对冲还贷，在审批通过当日生效，借款人应在扣款日前申请取消对冲还贷业务。

借款人取消对冲还贷业务的，须一年(满12个月)后才能再次申请办理对冲还贷业务。

8. 月对冲还贷业务可以终止吗？

发生以下情形之一，月对冲还贷业务自动终止：

(一) 住房公积金贷款已结清的；

(二) 住房公积金中心批准终止对冲还贷业务的；

(三) 住房公积金账户被冻结或封存的；

(四) 借款人死亡、被宣告死亡或宣告失踪、丧失民事行为能力的；

(五) 借款人及其配偶住房公积金账户余额低于月还款本息额6倍的；

(六) 提供不实或虚假资料的。

9. 其他注意事项：

已选择住房公积金月对冲还贷业务的借款人及其配偶在对冲还贷期间，不得再以其他形式申请提取住房公积金；办理对冲提前还贷业务后，借款人及其配偶在12个月内不能再以偿还住房贷款事由申请提取住房公积金。

借款人不能将父母、子女选择为公积金对冲还贷人。

对冲还贷业务办理后，对冲还贷人须关注和定期查询住房公积金账户余额、银行扣款账户余额及贷款偿还情况，确保足够的还贷资金。否则，未偿还贷款记为逾期，相关违约责任由借款人承担。

对冲还贷业务自动停止的，不另行书面通知。

本办法自2019年5月4日起施行。

本办法由张家界市住房公积金管理中心负责解释。