

最美退役军人

王宁

北京12345市民热线服务中心副主任

做好“连心桥”上的坚实支柱

□本报记者 白莹 通讯员 陈圣禹

如今，在北京的街头巷尾，“接诉即办”已成为大家口口相传的“热词”。在“接诉即办”机制下，12345热线成为市民深度参与社会治理的重要平台。不管水电气暖、交通出行，还是政策咨询、问计维权，老百姓遇到操心事烦心事揪心事，第一时间想到的就是12345“接诉即办”。“接诉即办”实行两年半以来，12345热线累计受理群众反映2500余万件，日均2.7万件；在紧张的疫情期间，热线的呼入量更是成倍地上升……可以说，北京12345是一条名副其实的“热”线。如何做到接得通、派得准、办得好，就不得不提这个集体中的一员——北京12345市民热线服务中心副主任王宁。

走进王宁的办公室，除了办公桌上放着大量的文件外，显眼处，还有一张英姿飒爽的军装照。他人生最宝贵的12年青春都奉献给了军旅生涯。在部队时，他积极投身于科技练兵工作实践，先后肩负起建制连队武装泅渡、舰载炮跨海射击等军事训练改革重任。早在军校学习期间，王宁便已加入中国共产党，期间，还前往一线参与抗洪抢险工作。那时，抗洪一线军队敢打敢拼的硬朗作风，以及灾区群众一个个饱含希冀感恩的目光，至今让他记忆犹新。历经12载军旅生涯，

他虽然脱下了军装，但有一种信仰，已经深深刻入了他的骨子里。

2006年转业后，作为受党教育培养多年的军转干部，王宁选择了直面复杂诉求、直接服务群众的来访接待，来到北京市信访办成为了一名信访干部。起初，作为信访岗位上的“新兵”，王宁也曾手足无措。来访群众多有备而来，甚至对相关规定、条文烂熟于胸。要想做好来访群众情绪的安抚工作，真心诚意为群众推动化解合理诉求，过硬的政治理论水平和业务素质缺一不可。而从转业到信访办，再到“出师”独自接待上访群众答疑解惑，留给王宁的时间仅有三个月。

面对重重挑战，王宁迅速调整状态，把自己当做一名刚入伍的“新兵”，在新的岗位上发挥“敢打、敢拼”的作风，开始多途径、全天候探寻和钻研信访岗位所需的业务知识。白天，他跟着同事一道接待来访群众，积累经验。每当遇到不明白的问题便会详细地记录下来，等到工作结束后再请教同事、查阅书籍，不断提升和完善自己的业务水平。3个月的时间过去，王宁已经完成了从一名退伍军人向一名合格信访干部的“蝶变”。

2013年，王宁通过公开竞聘来到12345热线信息调研处工作。他出思路、带队伍、抓重点、把好关、正作



风，带领全处同志为民生问题的上情下达而奔走，不断推动难题化解。由他和同事们共同策划的“听民意 解民忧”领导接听特别报道活动，有效回应群众关切，成为党委政府通过媒体与群众沟通的有效桥梁，以及城市治理精治、共治、法治的有效平台。

2020年初，新冠肺炎疫情突如其来，既是对社会治理体系和治理能力的一次考验，也是对北京市“吹哨报到”和“接诉即办”工作机制的一次大考。疫情发生初期，确诊病例日渐增多、防疫物资紧张、生活物资调配受阻、诸多行业停工停产、防控措施不断升级……恐慌焦虑情绪蔓延，群众迫切需要了解疫情形势和防控政策，希望尽快买上菜、吃上药和家人团聚。这期间，12345热线来电量持续高位运行，话务压力陡增。作为中心副主任



和信息宣传处党支部书记，王宁带领分管处室全体党员干部，第一时间进入“战时状态”，聚焦疫情难点、紧盯百姓关切，研究制定社区防控“接诉即办”方案，设立工作组、建立机制措施，迅速形成治理合力；梳理分析涉疫来电情况，通过《市民热线反映》系列刊物定期报送信息，为防疫措施调整和政策完善提供参考；建立与中央主要媒体常态化合作，推广疫情期间“接诉即办”工作……在王宁和同事们的共同努力下，通过“接诉即办”机制，稳控社会、稳定民心，全面助力疫情防控和社会经济发展，12345热线的作用得到充分发挥，成为疫情防控的坚固前哨。

“13年的群众工作实践，我一直专注于基层社会治理的方方面面，可以说收获了满满的价值感和成就感。这中间有艰辛，也有酸楚，每当遇到困难和挑战，偶尔觉得压力大得想停下来歇一下，或是累得扛不下去时，只要看到桌上的照片，就会想起在军营的每一天，瞬间就觉得充满了干劲和力量！这张照片也在时刻提醒我，为民服务永远在路上！”王宁说。

最美退役军人

叶热托里肯·巴达义

北京化工大学文法学院硕士研究生

保卫人民、维护民族团结是毕生的追求

□本报记者 杨琳琳

淳朴的村民、一起并肩作战的战友，好伙伴军马蛋蛋……西北边防的那些人和事常常浮现在叶热托里肯·巴达义的脑海里，“退伍不褪色。作为一名退役军人，我始终都会保持部队的良好作风，在学校里照顾好身边的同学及舍友。同时，作为一名少数民族退役大学生士兵，我甘愿做少数民族和汉族同胞之间的桥梁，做一颗民族团结的石榴籽。”北京化工大学文法学院硕士研究生叶热托里肯·巴达义激动地说。

20岁的青春可以怎样绽放？对叶热来说，可以用“精彩”来形容。2014年9月，叶热托里肯·巴达义就读于北京化工大学文法学院法学专业。2016年5月初，他响应国家号召，毅然报名参军。“刚开始报名的时候，我一直没有告诉父母，直到收到审核通过之后，才放心地告诉了父母。”叶热略带腼腆地说。原来，细心的他害怕体检通不过，怕空欢喜一场。此外，让叶热没想到的是，分配给他的服役地正好在新疆——“西北第一哨”白哈巴边防连，离他的家乡昌吉有700公里。能够以这样的方式回到家乡，守护家乡平安，让叶热格外珍惜这个机会。

2016年，历经50小时的火车、3小时的班车后，叶热托里肯终于到了目

的地——哈巴河县白哈巴村。白哈巴村是个多民族村庄，位置偏远，有着“西北第一村”的美誉。在这里，一座毡房就是一个哨所，一个牧民就是一名哨兵。

北京的冬天有三个月，但白哈巴的冬天有八个月，最低温度达零下50度。日常，叶热和战友的巡逻路上会穿越雪山、冰河、无人区、原始丛林等地，路上多是险山陡坡、泥沙草潭，又常有狼、熊等野兽出没……叶热和战友们每走一步都如履薄冰，每天都在经历现实版“历险记”。

记得一次，叶热和战友们巡逻途中发现一辆陷入雪窝无法前行的越野车。被困车辆司机说，车里是他的亲家，突发高血压昏迷不醒，急需送往医院救治，命悬一线的时刻车子却深陷雪窝……于是，连长带领叶热和战友们顾不得手被冻伤，刨雪开道。身体钻进车头下，绳子一头绑在车的保险杠上，另一头绑在战士身上，这么前拉后推，越野车才开始一点一点地往前挪动，终于让越野车驶出雪窝摆脱困境，为救人争取了时间。看着越野车安全下山，他们才放下心来，继续前往防区巡逻。由于常年积雪，这样的情况时有发生。没有救援车，他们只能“人力救援”。救人、跟偷渡分



子斗争、跟恶劣天气斗争，对叶热和战友们来说是家常便饭。

此外，由于地理位置偏远，村民接触汉语的机会少，跟汉族同胞的日常交流也成了问题。一次，一位老人的羊越过了防止人畜被野兽伤害的警戒网，找他们寻求帮助。苦于语言不通，战友听不懂老人说什么，直到五个小时后，叶热完成巡逻任务赶回营地才弄明白。经过这次事件，作为当时连队中唯一的哈萨克族战士，叶热向部队领导建议后，在连队里为牧民们开设了汉语课，搭建起了军民的“连心桥”，他也成了村里有名的“语言老师”。

凭借戍边的优异表现，叶热成为当年唯一荣立“个人三等功”的大学生士兵。2018年9月，叶热服役期满，再次回到校园。“虽然我退伍了，但我依然是一名军人。参军的经历，对我来说影响是



很大的，尤其是精神方面，让我整个人变得自律、勇敢，我觉得这对一个人的成长来说，还是很重要的。”叶热说。

回到北京后的叶热，变得更加富有激情，他始终不忘军人的使命与担当，继续用热血点燃青春。

在庆祝新中国成立70周年大型活动当中，叶热主动申请成为第四方阵中的一名大学生教官。退役的叶热丝毫没有放松对自己的要求。在方阵训练过程中，他是同学们心中最严肃，也是最温柔的叶教官，他对同学们站军姿、齐步走、练体能训练等方面要求严格，训练休息期间，他还会悉心给队伍中的同学递水、擦汗。同年5月，北京化工大学夏秋季大学生征兵工作全面启动，叶热又一次成为了征兵宣传动员的形象代言人，他御马戍边的照片被印在了学校征兵宣传的彩页上、展板上；院系里想参军的同学找他咨询相关问题，他总是耐心解答……部队的生活，对叶热来说可能已经结束，军人的使命却已经放不下了。“不管是在北京，还是今后回到家乡，我都是一名军人，保护人民，维护民族团结是我一生的誓言。”叶热说。