

# 时刻把群众利益放在第一位

——记张家界市永定区委政法委维稳指导办负责人罗创

□ 蒋文娟

他是政法委有名的“消防员”，哪里有“火”去哪里；更是群众信服的“调解员”，以事实为依据，以法律为准绳，促成双方最终握手言和。而他自己更愿意被称为“政法人”，他就是张家界市永定区委政法委维稳指导办负责人罗创。

永定区既是张家界市政治、经济、文化中心，又是市府所在地。近年来，随着改革发展的不断深入，城市开发建设日新月异，永定区各类矛盾和问题逐步显现。身为区委政法委维稳指导办负责人，无论是在办公室，还是在外调处矛盾，找罗创的群众最多。纵使每天面临各类繁杂的问题，他心中始终明亮如昼、精神十足。

今年5月初，罗创名列永定区“政法英模和先进典型”建议人选。近日，笔者带着几分崇敬和好奇走近这位准“英模”，探寻先进“政法人”背后的维稳故事。



人物档案

罗创，1988年4月出生，大学毕业后，先后在潭衡高速公路和永定区王家坪镇人民政府工作。2016年年初正式进入永定区委政法委，先后任稳评中心主任、维稳指导办负责人。2017年到2020年连续4年被评定为“永定区优秀工作者称号”；2018年，被市委政法委评为“张家界市2018年度维稳先进个人”；2019年，被评为全市“根治欠薪”工作先进个人；2020年，获评永定区信访维稳先进个人，全区征地拆迁先进个人，荣立个人三等功一次。

## ① “为生者维权，为死者安息，付出值得”

永定区属城区中心，交通事故、意外事故、医患纠纷、征地拆迁纠纷、涉众型经济纠纷都很多。目前，区委政法委维稳指导办负责维稳工作的4个人，“每年处置各类涉稳问题100余起，截至目前总计处理了600多起涉稳问题”。说起本职工作，罗创总有说不完的话。而让他印象格外深刻的一起事件，还要属他人职不久发生的一起医疗纠纷。

2016年12月3日，永定区某村村民张某在区某医院顺产一男婴，新生儿出生30分钟左右经抢救无效死亡。家属当时聚集了五六十人在医院讨说法。接到当地办事处的电话后，罗创第一时间赶

到事发地，先安抚家属情绪，马上组织办事处、卫健局等部门召开协调会。会上，产妇家属认为没有给婴儿作死因鉴定，认为医院在做检查时没做到位，导致孩子出生就死亡；医院则认为没有责任，因为医疗水平有限，婴儿有问题也不是都能检查出来。协调组综合分析，按规定必须要作鉴定，但家属考虑到时间因素不愿意，罗创又调来2位市人民医院专家继续做医院的工作。

罗创一行人则对家属进行安抚，进行死因分析并宣讲法律政策。在这一过程中，他不经意地发现会议桌上放了一个白色的包裹。经询问得知，里面包的正是

婴儿遗体。“这是我第一次主持协调会议，当时内心一惊，恐惧、忧虑、担心……一时竟难以名状。”罗创意识到，对这件事的调处一定要慎之又慎，否则将极有可能激化矛盾，甚至上升到群体事件。

就这样，调处从下午1点多一直持续到晚上12点左右。经过对双方以事实为依据、以法律为准绳做工作，专家指出医院的漏洞，双方最终自愿达成一致意见，由院方给予死者家属一定的经济补偿，事情终于得到妥善解决。

“协议达成后，我才发现已是凌晨2点。但能为生者维权，为死者安息，这样的付出是值得的。”罗创感慨道。

## ② 公平公正做工作，敢啃“硬骨头”

这两个群体性不稳定问题具有很多共同点：涉及人数多、涉及金额大、维权行为过激、社会影响大、持续时间长。罗创和同事介入这两个群体性纠纷后认为，这两个群体性纠纷根本上都是合同纠纷，一方面业主“信访不信法”，不是通过诉讼途径依法合理维权，而是想给政府施压，一揽子解决所有问题。另一方面，开发商为了尽快把房产变现，采取诱导式宣传销售，给予业主高回报率的承诺，在买卖的最初就埋下了矛盾纠纷的伏笔。

“我们作为调解人员，一是要看清问题的本质，防止被部分人误导带偏；二是要准确掌握法律法规政策，所有工作必

须在正常法律框架内组织进行。三是要有足够的毅力、耐心和细心，适时调整调处策略。”罗创跟同事讨论后，决定不惜代价也要把这两个“硬骨头”给啃下来。

结果，两个事件的调处都花了将近8个多月时间，协调会开了五六十次，协调方案修改了三四十次，“那段时间不定时加班加点，没有周末，随叫随到”，最终，罗创带领团队让商家和业主达成了一致协议。

“说不烦躁是假的，但工作还是要做，尽量站在群众角度去思考，公平公正地做工作。能顺利解决问题还是很有成就感的。”罗创笑着说，事后他还与业主代表成为了朋友。

## ③ “拼命三郎”式政法干部温情执法

谈到罗创，同事龚成勇的语气中满是钦佩，“虽然年轻但处理事情成熟老练，每天接触负面的东西但内心比较阳光，凡事都冲在前面，带领团队讲求方法，有担当精神”。

担任团队的领头人，罗创自曝自己的工作纪录是“有一次2天一夜只休息3小时，处理了4个突发事件和3个亡人事故”。然而，就是这样一个“拼命三郎”式的政法干部，也有唏嘘感性的时刻。

2019年12月31日，罗创本来早早和朋友约好一起跨年。当天下午，他接到办公室通知，称市内某学校学生胡某12月30日在长沙实习期间突发疾病死亡。当晚10点，他和同事赶到了长沙市开福区某派出所，啃了个面包就迅速组织协调。

原来，胡某父亲早亡，母亲改嫁，爷爷年逾八旬，无力抚养胡某姐妹，遂将姐妹俩送入了儿童福利院。经过初步调查，协调组认为学校存在过失，实习是学校为死者组织的活动，事发当天，胡某中午身体不适请假没有引起导师重视，晚上死者的同学向导师反映其症状加重，导师只让死者买感冒药也没有重视。家属得知实情后比较激动，罗创一行人安抚家属情绪从当晚一直持续到次日凌晨5点。

在大家忙着扯皮之时，罗创注意到，会议室的角落，胡某年仅13岁的妹妹一直在默默地垂泪，表情木讷，她的世界仿佛因为姐姐的去世静止了。胡某的母亲也在现场，正在义正辞严地讨要赔偿款。当时，学校和胡某实习的美容院相互扯皮，调处一时陷入僵局。“我们能为她做些什么呢？”罗创内心叩问。

通过给当事方反复艰难地做工作，最终学校和美容院同意按政策标准赔偿，死者母亲答应将所有的赔偿款归胡某的妹妹和爷爷所有。“这也是我们调处工作组给胡某的妹妹唯一能做的事了。”失约憧憬已久的跨年夜，20多个小时的连轴转，罗创却说，“能帮助到真正需要帮助的人，这样的跨年夜依然有安慰、有感动、有价值”。

2016年以来，永定区委政法委每年平均处置各类突发事件约100余起，罗创擅于归纳工作经验，2018年7月组织编撰了《永定区突发事件处置流程汇编》，2019年5月组织汇编了《小区物业管理文件汇编》。“善后做得到位，有理想有信念，坚持以人民为中心，有奉献精神，工作沉稳，注重制度和机制建设，大力培养维稳人才。”永定区委政法委政法委员、政治办主任燕春来这样评价罗创。

作为一名从事维稳处突的“政法人”，罗创坦言，所做的一切都是要让人民生活得更加幸福、更有尊严，让社会更加公正、更加稳定、更加和谐。