

小户籍室 大服务

——驻马店市公安局老街派出所户籍室真情服务暖人心



►众所周知,户籍室是公安工作的对外服务窗口,户籍民警工作在公安机关服务群众的最前沿,直面群众,联系千家万户,关系到群众的切身利益。

►在驻马店市公安局老街派出所,有这么一个群体,她们没有气吞山河的豪言,没有殊死搏斗的场面。她们仿佛有春风般用之不竭的笑容挂在脸上,微笑就是她们的名片,她们就是老街派出所户籍民警。2019年以来,老街派出所以亲民、便民、为民为宗旨,开展了“深入群众解民意、创满意公安工作”活动,户籍民警们紧跟活动精神安排部署,进一步提升窗口服务质量,积极构建和谐警民关系,全力打造阳光户籍窗口。 □东方今报·猛犸新闻记者 王东昱 通讯员 李敏/文图

热情服务赢民赞

户籍民警孙杰敏就是一个优秀代表。她家在驻马店北区,家中还有尚未成年的幼女,虽然从派出所开车回到家中只需二十分钟,但她从未因私事请假,周一至周五,你永远能看到她在户籍室里忙碌的背影,特别是在升学、参军、办理二代身份证等特殊时期,她主动延长办公时间,加班加点办公,遇到特殊事情,不惜牺牲周末和节假日,让前来办事的群众感受到亲人般的温暖。

一天,一个老奶奶来到户籍室直接插队到前面,把手中的资料一股脑的倒出来,全部摊在桌上,由于上年纪,说话嗓门很大,说话也模棱两可,听不清楚要表达什么意思。后面等候的群众早

就没了耐心,躁动起来,嚷嚷着。孙杰敏一边安抚群众的情绪,一边耐心引导老奶奶的思路,好不容易听懂,看了看她的手续。因手续需要用到户口本,看这位老奶奶急切的心情,孙杰敏主动为她翻找户口本,为她办理业务。可接着老奶奶在整理自己的手续时说放在里面的存折找不到了,在户籍室找来找去,还说是孙杰敏给她弄丢了。但孙杰敏在查看她手续的时候根本没有见到有存折,这位老奶奶不依不饶,非说是在户籍室弄丢的。连着工作几个小时的孙杰敏已经很累,群众又很急躁,一边吵着,性格一直要强的她在和群众打交道的过程中早已被磨得没有性子,不急不躁,

耐心地帮她翻找了一遍又一遍。后面群众看不过眼,帮民警澄清:“你把手续全部倒在桌上的时候都没有见到有存折,我在你后面看着了。”孙杰敏安抚了这位老奶奶的情绪,并嘱咐她再回家找找,或是想想是不是落在其他地方,这位老奶奶一边走还一边嘟囔着要调监控。过了一会,老奶奶又回来了,一进门态度大转弯:“哎呀,同志,实在不好意思,你看我年纪大了,记性不好,存折在家找到了,刚刚实在不好意思,真是给你找麻烦了。”孙杰敏停下手中的工作,依旧面带微笑:“没事,存折只要找到就好,你先坐着歇歇,待会给您再看看,手续齐全了就给您办理。”

“新鲜”的户口本

“妈妈,我终于可以读书了!”2019年4月的一天,当孙杰敏把户口本交到女孩小茜的手上时,她高兴地跳了起来。女儿终于可以读书了,结束了7年“黑户”生涯,邓女士流下了泪水。2012年9月25日,邓女士在家中产下二胎女儿小茜,

没有出生医学证明,加上家境贫困,也就一直未给女儿上户口。因为户口问题,小茜一直没有学籍,眼看着就要到上学的年纪了,母女俩心急如焚。邓女士来到派出所求助,为女儿申请补登户口。接到申请,所领导及安排孙杰敏和社区民警

进行调查取证,实地走访,同时让邓女士母女俩去专业鉴定机构做了亲子鉴定。随后,将收集到的材料送到上级部门审批通过,困扰邓女士母女七年的户口问题终于解决了,得到辖区群众的一致认可。

做好事、解难事 默默无闻甘奉献

“叮铃铃……”户籍室电话响起了,“您好,请问……”没等户籍民警刘群英把话说完,来电人就焦急地述说自己遇到的难题。原来居民小王自幼便患有肌肉萎缩症瘫痪在床,一直住在朱古洞柴坡乡,由爷爷奶奶照顾,已经17岁了还未办理身份证。现因办理社保等事宜急需身份证,可是小王行动不便无法前来派出所,希望户籍民警能给予帮助。得知情况,派出所决定特事特办,为小王提供上门办证服务。

第二天上午,刘群英和同志携带相机驱车几十公里来到朱古洞乡柴坡村,到达小王家,一边询问着小王的病情,一边准备采集小王的人像信息。由于二代证对照片质量要求严格,而对于长期卧床、全身萎缩的小王更是难上加难,很难拍到合格人像,但是刘群英并不气馁,扶着小王拍照,为他整理衣服、调整姿势,耐心地引导他调整到最佳状态,终于为小王采集了人像信息,成功办理了二代身份证。小王一家非常高兴,连声感谢:“警察同志真好,真

是老百姓的贴心人,为我们解决了大问题啊!”返程的路上,刘群英和同志看着沿途的风景,不禁感叹“这是一场特别的旅行!”

老街户籍民警们经常进行换位思考,站在群众的立场上,反思自己的言行,不断改进服务态度和水平,真正了解群众的需要,帮助解决问题、提供服务,想群众之所想,急群众之所急,用群众的要求促进户籍管理工作的提高。为适应警务机制改革需要,更好的服务群众,老街户籍室推出了延时办公、电话预约、送证上门等便民服务。2018年8月份,朱古洞户籍民警刘群英在办理户口时听说朱古洞村有一户人家龚凤,三口都是残疾人,一直以来没有户口,无法办理低保和农村合作医疗,生活极其困难。得知情况,刘群英向所长汇报后,和社区民警、村委会干部亲自到朱古洞村进行调查,免费为他们办理了户口本和身份证,拿着久违的户口本和身份证,并按相关程序申请了农村低保,龚凤一家激动地流下热泪。

巧妙周旋 智擒逃犯

户籍民警张伟从小崇尚除暴安良,维护正义,12年军营生活义无反顾选择了警察职业,把青春献给警营,无怨无悔!2019年8月19日,像往常一样,户籍窗口挤满了来办户口、身份证业务的群众,老街派出所户籍民警张伟一如既往地服务群众。这时一名男子递过来一张身份证,说需要补办户口本,张伟接过该男子的身份证一看,该男子名叫鲁某成,这个名字张伟感觉比较熟悉,他想起平时工作经常查询在逃网,好像有一逃犯就叫这个名字。于是,张伟不动声色地在全国在逃网上对该人的身份进行了再次核对,发现鲁某成,身份证号:412801197705XXXXXX,户籍地:驻马店市香山乡南王庄人。2019年5月,该人涉嫌伪造、变造、买卖国家机关公文、证件、印章,被河南省遂平县公安局上网追逃。身份核实后,细心

的张伟又观察到鲁某成身边有两名不明身份的男子同行,为不惊动他人,张伟以电脑无法上网需要查看网线为由,走出柜台,迅速通知户籍室隔壁的老街所案侦大队值班民警,将鲁某成及其同行人员控制。经进一步查证,鲁某成对其犯罪事实供认不讳,与鲁某成同行的两名男子系朋友关系,未发现有违法行为。现鲁某成已移交遂平县公安局。

窗口工作是平凡琐碎的,没有轰轰烈烈的事迹,没有闪闪发亮的奖杯,但群众那一声声真挚的感谢,就是对户籍工作最大的褒奖。

孙杰敏、刘群英、张伟相信服务是无形的,他们喜欢看到群众办理完业务后满脸的笑容,喜欢听到群众感叹“这么快就办完了”的轻松语气。在这个平凡的岗位上,他们更愿意坚守,用实际行动带给群众真正的需要和便利。