

民警在身边 方便又贴心

——公安窗口落实“便民12条”系列报道之五

事情不分大小，地方不论远近，哪里有群众的诉求，哪里就有他们倾心投入的身影……他们就是数千名奋战在基层一线的广大民警。让我们走近基层一线派出所和交巡警执勤大队接待服务“小窗口”，感受“民警在身边，方便更贴心”的服务。

“户籍借条”与电源插座

化繁为简，破解难题；小处着手，与民方便……在鹤林派出所里，记者看到一张小小的“户籍借条”和4个贴着精美标识的电源插座，如此小物件却是可以诠释这家派出所服务民生的生动载体。这出自女户籍警陆浩梅之手。



鹤林派出所专门在所门口设置充电排插，图为民警帮办事群众为电瓶车充电。 婉婷 摄

2011年，苏南人力资源市场迁至鹤林派出所辖区，所里户籍业务量大增，其中数以千计的大学生最为复杂，他们办理就业证、结婚证等各种相关个人证件，都需要由派出所出具集体户口户籍卡，反复往来，费时费力。“现在，只要登记联系方式及签字确认，并约定归还时间，即可免去办事群众两头奔波及开证明的麻烦。”教导员齐伟手拿着一张“户籍借条”说。

由于地处城乡接合部，陆浩梅细心地发现，许多郊区的市民都是骑电动车来办事，由于路程过长，经常因为车子没电回家而担忧。她提供便民充电插座的提议也很快得到了所领导的认可。

安全教育基地与便民服务站

日前，润州交巡警安全教育基地新学年第一天开课，位于天桥路路口六普岗亭十平方米左右的接待室里，民警桓贻新手指大屏幕，正在向一群来自镇江高专的大学生讲授交通法规。很难想象，眼前这名目光慈祥、精神抖擞的53岁老民警患有严重的银屑病，每每病发痛苦不已，只能通过整日身裹保鲜膜来抵御疾病，他却从不耽误岗亭事。

虽然是第一次走进交巡警岗亭，虽然与老桓只是作了短暂的交流，在场所有的学生对马路守护者的认识，却一下子都有

了仿佛可以触摸的温度。

“老桓讲解，肯定没问题。”谈起桓贻新，润州交巡警大队教导员张朝华介绍，他身上具有一名老交巡警特有的魅力，几乎每天早晚交通最为拥堵的时候，老桓都会出现在最关键的地方。如今六普岗亭这个集教育基地与便民服务于一体的“小窗口”又成为老桓新的“战场”。

小区里的警务室与“大宝热线”

第一次见到宗泽路社区明星警察张宝华时，这位浓眉大眼的汉子正坐在社区一角警务室的办公桌前，为一名新到社区的大妈耐心解释转办户口的问题。大妈从疑虑到信任的态度转变，在张宝华极具亲和力的言语中瞬间完成。

张宝华被社区居民们亲切地称为“大宝”，每天他的手机总是不断响起，有找“大宝”办户口的，有咨询相关政策的，有反映情况的……

原来，为了让居民们能够随时找到自己，张宝华开通了属于自己的“大宝热线”，24小时开通，居民一遇到事情，半夜打电话也是常事。用社区居民的话来说，如今一遇到困难就会想到“大宝”，因为“大宝天天都把我们的事情放在心上”。

(黄春林 婉婷)

小窗口也有大服务

开发区派出所窗口服务工作纪实

“真是太感谢了！本以为今天星期六不上班，没想到你们不但正常办理业务，还安排专人上门服务，解决了我们一家的大难题，真不愧是为人民服务的好警察！”10月中旬的一天，扬中市开发区兴隆社区居民李某对开发区派出所户籍民警感谢道。

原来，李某的老父亲长年瘫痪在床，一直跟随他在市区居住，因办理医疗保险急需二代身份证，又因不方便回家办理，于是抱着试试看的态度到派出所求助，没想到民警得知这一情况后，立即携带人像采集设备专程赶赴李某家中，热情地为老人采集了照片，并当天办理了身份证。

“为民服务没有最好，只有更好”。在开发区派出所，民警用人民警察对老百姓的真心服务、真情帮助和真爱关怀，倾力帮老百姓办急事、解难事、干实事，用自然真诚的笑容、真情贴心的服务以及规范亮丽的窗口形象，模范践行雷锋精神，为群众送去了一缕缕温暖的阳光，赢得了广大群众的满意和认可。

以“民本”理念 传递强大正能量

户籍窗口是公安机关与群众接触最直接、最密切的窗口。户籍民警的工作效率、服务态度直接影响着整个公安机关的形象，更事关人民群众的直接利益。为此，开发区派出所户籍窗口始终坚持以民为本，想群众之所想，急群众之所急，帮群众之所需，不断创新服务理念，逐步完善服务规范，成功实现了由“要我服务”向“我要服务”、由“被动式”服务向“主动式”服务的转变。

特别是省厅推出“十二项服务措施”后，为方便群众，派出所推行了“五加二”工作模式，窗口周六正常上班，周日接受预约服务，保证群众在任何时间都能顺利办理户口业务。

今年国庆假日期间，派出所户籍窗口共为外出务工、经商、上学返乡的群众办理身份证11人次，预约办理户口28人次，为群众送证上门37人次，深受群众好评。

以“贴心”服务 构筑绿色大通道

“该办的事不拖，能办的事不等，难办的事不推”是开发区派出所民警对群众做出的庄严承诺，他们坚持“把方便带给群众，把困难留给自己”的服务原则，最大限度地便民利民服务拓展到各个环节，以“麻烦民警”换来“方便群众”。

9月21日，开发区一位在外经商的居民打电话来预约办理身份证。她因出差购买了第二天的火车票后，却怎么也找不到自己的身份证，十分着急。按以前的工作时间，办理第二代居民身份证需要等到周一才能办理，为了不耽误她的工作，民警一边安排她去拍照片，一边与市局户政中队取得联系，并办理了临时身份证的相关手续，并于当天下午5点就顺利地拿到了临时身份证。拿到身份证后，她满怀感激地对所领导说：“太感谢你们了，如果不是你们倾心尽力为我办理身份证，可真要贻误商机、影响信誉了，有你们这样的民警在，我们百姓放心！”

为最大限度方便群众，开发区派出所面向群众推出并实行了预约服务、专车接送、上门拍照、特事特办等贴心服务，在户籍窗口全面推行了延时服务、首问负责等创新举措，开辟了户籍服务无障碍通道。

服务效果好不好，群众说了算。为赢得群众信任，他们在窗口安装了“服务评价器”，让办事群众评价民警窗口服务的情况，实现从受理到审批再到办结的全过程监督，确保了各项服务举措不流于形式、不走过场。

以“五零”机制 助推警民大和谐

为更好地服务百姓，切实让群众感受到“阳光化”服务及“亲情化”关怀，开发区派出所在全区户籍民警中推行了业务受理“零推托”、服务事项“零积压”、服务方式“零距离”、服务质量“零差错”、服务效能“零投诉”等立足常规、形成常态



的“五零”服务工作机制，在户籍这个小窗口抒写了一曲曲动人的警民和谐之歌。

今年7月份，开发区派出所收到一封湖北省武汉市居民孙某写来的感谢信，感谢该所户籍民警为其父出具了补录户口的相关证明并提供邮寄服务，结束了她数年奔波无果的尴尬。原来，孙某一家原籍开发区派出所红专村。数年前，孙某父亲在迁入武汉的过程中，因材料遗失一直无法落户，给她生活造成极大不便。7月9日，孙某在绝望中抱着最后希望拨通了开发区派出所户籍室的电话。接到求助后，民警没有丝毫推脱，在细致调查相关情况的基础上，帮助孙某父亲补录了户口。得知消息后，孙某父女感动地给民警打来电话：“我们已经犯愁了好几年的事，没想到我们一个电话就给解决了，乡家的警察太棒了，太感谢你们了！”

每天，都有太多与孙某类似的感人故事在开发区派出所民警身边上演。小小户籍室，不仅提升了群众的满意度，更让群众多了幸福感。三年来，开发区派出所民警共为群众发放便民手册2万余份，累计上门服务8千余人次，服务老、弱、病、残、孕等群众3千余人，资助困难家庭、学生3万余人。户籍、社区民警也赢得了群众“爱心使者”、“当代雷锋”的美誉。

(陈鹏 黄凌)

珍惜生命 遵守法规

——新坝镇开展社区服刑人员交通法规教育活动

本报讯 针对公安部令第123号、124号令交通新规的实施，近日，新坝交警中队联合新坝镇司法所对部分社区服刑人员进行了新交通法规集中宣传教育。

新坝交警中队副队长陈启林为服刑人员讲授了交通安全法规的知识，针对酒后驾车以及醉酒驾驶的相关法律法规进行了详细讲解，同时列举了大量的交通事故事例，用身边一例例真实的交通事故分析了当前的交通形势，在血的教训下让他们明白了生命的脆弱和不堪一击。深入浅出地为服刑人员上了一堂实实在在的交通新规普及课，让他们进一步了解了严格遵守交通规则的重要性。最后，司法所以“珍惜生命、遵守法规”为主题对服刑人员进行了教育并提出要求：一是针对学习的内容，结合自身实际改造情况写出思想汇报，务必时刻敲响安全驾驶的警钟。二是在园博会期间，每一位社区服刑人员务必遵守相关社区矫正的规定。

事后，社区服刑人员纷纷表示：通过今天的学习懂得了遵守交通法规不仅关系着自己，而且关系着他人和整个社会。生命是宝贵的，人的生命就只有一次，我们应该珍惜自己和他人生命，严格遵守交通法规，永远牢记：多一份小心，就会少一份灾难。

(王文咏 于云霞 范海翌)



扬中市公安局巡防大队大队长陈伟在街头听取群众对社会治安的意见和建议。 黄凌 朱冠琦 吉战顺 摄影报道