

始于群众需要 终于人民满意

我帮老奶奶“找”户口

口述/郭晓玲
整理/田春雷

口 刘现乐

我在省公安厅海防管理总队秦皇岛支队刘台庄海防派出所当户籍民警五年了。当看着百姓的愁云变笑脸,当听到当事人的牢骚变感谢,当感受到助人者自助时,我在平凡的工作岗位上找到了非同寻常的意义。那是一种幸福,一种快乐,更是一种源源不断的力量,激励我不断创新便民利民举措,持续优化户籍办证窗口精细化服务,发扬和传承雷锋精神,有效推动户籍人口管理服务更加规范化、便利化。

在服务大厅,我开辟了节假日绿色通道,设置了老年人优先服务。保持户籍服务便民热线24小时畅通,线上线下受理全日全时预约和咨询业务,持续推行户籍服务“不打烊”。通过分类实施精准化服务,全面提升服务效率,做到来、高考学生证件“加急办”、外来人口“就近办”、申请业务“一次办”、特殊事项“承诺办”。在落实疫情防控工作方面,有序进行测温登记,定时消杀,并启动备用数据通道,老幼健康码代查,不断提升群众满意度和幸福感。

■一件黑色“爱心外套”解群众不时之需

公民在申办居民身份证时,最好穿深色、有领上衣,而且发型不能遮挡双耳和眉毛。有些群众来拍照的时候因着装不合格导致不能拍照,还要返回家中换衣服。为避免群众往返浪费时间,我就准备了一件黑色“爱心外套”解群众不备之需。

这天,长发飘飘的李女士身穿白色上衣,拍证件照时就犯了难。“我来之前特意挑选了喜欢的衣服,就为拍出好看的证件照,这下看来是白跑一趟……”失落的李女士



民警上门为行动不便群众送上补办的户口本。赵特 摄

士边说边准备离开。我连忙叫住她,给她看了我们的“爱心外套”,她喜出望外地说:“哇!太好啦!谢谢谢谢!”说着就拿出来穿上了。她开心地坐下等着拍照,我见她过肩的长发遮住了耳朵,就让她整理到耳后,可能是静电的原因,她两鬓的碎发不听话地“炸”了起来,怎么也理不顺,我从抽屉里拿出小卡子和皮筋儿,建议她试试看。果不其然,效果非常好,小卡子隐蔽地卡住翘着的碎发,用橡皮筋儿把长发扎了个马尾辫,李女士满意的笑容被“咔嚓”一声定格在相机中。“不错不错,你们还挺会打扮人儿,证件照也能拍得有颜值有气质,棒!”看完照片,李女士满意地说。群众喜上眉梢,我也美在心里。

身份证是大家必备的常用证件,办理一次少则用几年,多则用几十年甚至长期使用。能把别人的希望变成现实,我乐此不疲;能让前来办事的群众满意而去,我也无愧无憾。准备一件黑色西装外

套、几枚小卡子、若干橡皮筋,仅是我举手之劳,却让群众的困惑迎刃而解,满意而归,我何乐而不为。

■一张抽纸擦亮“党员先锋岗”名片

在办理户籍业务所需相关手续中,有时需要个人在申请书上签字、捺指纹。手指沾染上红色印泥,按捺完毕,沾上红色印泥的指头一时无处安放,或者随便哪里蹭蹭,倒也没人说什么或要求什么。可我总觉得不妥,且不说蹭到办公场所的桌凳台面上不美观,如果沾染到文件、衣物上,也会令人不适。于是在户籍办公桌上,备了一包抽纸放在手边。还记得第一次抽出纸巾递给那位大叔,说:“您擦一下。”他抬头顿了一下,眼睛一亮,忙说:“哦!好!好!谢谢!”温暖就在一瞬间,给人温暖,予己幸福。

顺手递去一张纸,总是得到一声谢,小贴心传递大温暖。

■一种关怀拉近警民关系

辖区群众中有些因身体原因出行困难,他们的身份证或户口本丢失,没能及时申请补办,这样就会耽误医疗保险和养老金发放等诸多事宜。刘上庄村的老丁的情况就是如此,我决定前去登门办理,上门服务。老丁已年近七旬,独自一人生活居住。后来遭遇车祸身体受到重创,生活更是雪上加霜。老丁打电话跟我说户口本找不到了,现在他拄拐而行,多有不便。沟通核实后,我立即代写了申请和声明,将按规定补办的户口本交到了老丁手上。当时,他拍了拍我的手,挑起大拇指说:“这么快就办好了,你们真是帮了我的大忙啦!”我陪老人聊聊天,临走时,老丁拄着双拐送到门口,点头致谢,直到警车走远,我还在后视镜里看到,他在驻足远望相送。我感受得到这种情感,是感激、信任与依靠。

我们为群众多做了一点事,却依靠群众做了更多事。老丁曾是村里的会计,堪称“百事通”,后来他多次主动协助派出所所做相关工作,贡献自己的力量。我一直追求把为民服务真正落到实处,解决群众的实际困难,自然也赢得了大家的赞誉和拥护。

我从一名见习警官初学户籍管理规范,到老民警教我一板一眼的工作程序,从任职户籍民警熟练掌握业务操作,到获评全市优秀户籍民警,从深入研究户籍人口管理,再到选拔获评省公安厅户籍教育。我深知扎实的户籍业务工作专项能力,是搞好便民利民服务的基石。要胜任这份工作,更需以人民为中心,践行雷锋精神,做到“始于群众需要,终于人民满意”。



重新启航,在帮助他人中感受生命价值

在与小温的通话中,所长任利强听到小温的近况,十分欣慰。小温说,疫情防控期间,她成为一名社区志愿者,每天为社区居民服务,在服务居民的过程中开阔了眼界,也深深感受到了社会的温暖。

而且在志愿者活动中,小温还获得了“优秀志愿者”称号,以及多封来自社区居民的感谢信,这让她体会到了人生的价值和生命的意义。她的内心也更加加强与温暖。

听着电话那头清脆的笑声,任利强嘴角上扬,他真心为小温高兴。

520颗糖果 只为特殊的“邂逅”

口 周照田

“小温,你现在在哪里工作啊?春暖花开了,你有没有出门去散散心啊……”3月14日,邢台市公安局信都分局李村派出所所长任利强早晨一上班,就拨通辖区居民小温的电话,关切地询问小温最近的情绪。

原来,小温是该所民警于两个多月前几经努力救下的一个欲轻生的姑娘。这样的一次接触,改变了姑娘的选择,而她和民警间温暖的互动仍在进行中。

寒夜,钢铁大桥上有人欲跳河轻生

时间回到1月4日零时50分,李村派出所接到市公安局指挥中心指令称,在信都区钢铁大桥西侧栏杆处有人要跳河,情况紧急。该所所长任利强、民警穆正源立即驾车赶往现场。

此时,在钢铁大桥西侧,一个姑娘抱着大桥护栏,情绪激动,不停哭泣,时不时还有向桥下探身的动作。民警迅速上前劝解,但她

对民警的问话拒不回答,只是一直哭。

“姑娘,你别哭,有啥事你跟我唠唠……”民警一边安慰,一边找机会救援。经过不断劝解,姑娘情绪慢慢稳定了,民警便趁其注意力分散时,迅速拽住她的胳膊将其救下。

数个小时,民警耐心倾听姑娘心声

救回了人,要走入她的内心真是不易。担心姑娘出意外,民警们一直陪伴在旁,内心虽然焦急,却仍耐心地开导着,但她始终一言不发。

3个小时后,姑娘提出要与其所长沟通。于是,在所长任利强慢慢开导中,她道出了心中的烦恼。

原来,姑娘在外地上大学,最近因为家庭琐事被父母训斥,十分苦恼。恰在此时,她感情上又遭挫折,承受不住压力,悲观失望中来到钢铁大桥想结束自己的生命。

姑娘心酸地表示,家人从来没有认真听过自己说这么多话,也很

少体会她内心真实感受,民警的耐心倾听与关爱,让她感受到了从未有过的温暖。

这位姑娘就是小温。民警待小温情绪稳定后,便将其安全送回家,并提醒其父母平时多关心她,多沟通,避免出现意外。

520颗糖果,诉说着无尽的感谢与祝福

这样的一次接触令小温有了变化。2月16日9时许,小温提着一个手提袋来到了李村派出所。她说,是特意来感谢前些日子救过自己的两位警察叔叔的。

小温给两位民警精心准备了520颗糖果并写了一封信。她说,自己找了好久才找全了五颜六色的糖果,寓意着未来的生活能够多姿多彩。手提袋里除了糖果,还有几瓶酒精消毒液和口罩。

随着物品摆到桌上的,还有小温手写的足足四页纸的感谢信。信中,小温再次感谢民警当晚对她的救助,以及耐心的劝导和倾听,让她重新燃起了对生活的希望与勇气。

寒风中的温暖

口 侯志源 张盛达

近日,沙河市公安局十里亭派出所民警接到群众报警后,热心救助一名走失男子并帮其找到亲人。

3月6日6时55分许,十里亭派出所民警接群众报警称,在沙河市东葛泉村东红薯岭附近有一人倒在路边。接警后,民警迅速赶赴现场。到场后民警发现,有一名60多岁的男子倒在路边。民警发现该男子意识模糊,一直无法表达清楚。

民警经勘发现场和查看该男子情况,未发现明显外伤和交通事故的迹象,民警迅速对该男子进行了救助。由于前一天晚上刚下过雪,气温非常低,该男子衣着单薄,冻得蜷缩成一团,民警当即脱下警服披在该男子身上,后将其抬上警车。

将该男子带回派出所后,民警为他端来热水、米粥等食物。该男子意识逐渐恢复过来后能与民警进行简单的交流,但他仅能说自己家在龙泉寺的某村。随即,民警经多方联系,最终确认该男子奚某是那台市信都区龙泉寺乡某村人,3月5日下午在那台市西外环附近与家人走失。民警随即和其家人取得联系。

3月6日9时30分,奚某家人赶到十里亭派出所,民警向其家属说明了事情经过,并要求其家人以后多加注意照顾好老人。奚某的家人对公安机关的无私救助连连表示感谢。

口 张振军

我有一张保存了20年的照片,记录的是当年我在广西壮族自治区北海市,跟随办案人员讯问制造石家庄市“3·16”特大爆炸案的犯罪嫌疑人靳如超的情景。随着时间的流逝,也许很多人已经淡忘了那年的那次重大案件,而我却记忆犹新。

2001年3月16日凌晨4时16分至5时零1分,石家庄市相继发生5起特大爆炸案,共造成108人不幸遇难。爆炸案发生后仅仅8个小时,公安部向全国公安机关发出A级通缉令,决定通缉靳如超。

3月22日晚8时30分,北海市监狱职工陈某下班回家途中,一男子突然从路边树林走出来,要求搭乘陈某的摩托车。搭乘一段后,该男子离开,陈某怀疑该男子就是通缉令上的靳如超,于是报了案。北海市公安局据此情况,在排查、搜捕中,在附近的杂货店提取了靳在饮料和钞票上留下的指纹,经与公安

部在网上公布的靳如超的指纹比对,认定为同一指纹。北海市警方展开大规模围捕行动。

3月23日7时30分,北海市警方接到一群众举报称,有个与靳如超特征相似的人往军屯水库窜。8时20分,靳如超在已干涸的水库库底被民警抓获。

靳如超被抓住了!消息传到石家庄,专案指挥部当即组成赴广西北海押解小组。我接到随同押解小组进行采访报道的任务后,迅速携带着摄影、摄像装备,搭乘押解小组的车风驰电掣地赶往首都机场。飞机飞行2小时40分钟后,降落在广西壮族自治区南宁市吴圩国际机场,早已等候在机场的广西警方和河北来的同行简单寒暄后,直奔北海市。

3月下旬的北方乍暖还寒,而位于祖国南端的北海市已有夏天的感觉。我肩扛摄像机,背着电瓶灯,一路小跑跟着押解小组马不停蹄进行拍摄,跑得我气喘吁吁,汗流浹背。到达北海市拘押犯罪嫌疑人靳如超的所在地,为了进一步确凿事实,办

案人员立即对犯罪嫌疑人进行审问。结合前期所开展的一系列缜密的侦查工作,完全可以证实,眼前的靳如超就是石家庄市“3·16”特大爆炸案的犯罪嫌疑人。

3月24日晚6时30分,靳如超被河北警方押解小组顺利押解回到石家庄。由于靳如超幼年时服用不当药物致聋,几乎没有听力,简单的问话他还能通过口型来判断,稍微复杂的问话他根本就辨不清,办案民警只能是不厌其烦地一遍遍写在纸上给他看。听着他用含混不清的语言轻描淡写交代犯罪经过,他对自己杀人、制造爆炸等一系列犯罪行为不以为然,反复编造各种怪异偏执的理由为自己进行辩解,说自己是被逼无奈,都是别人对不起他,他才进行报复,并固执地认为只不过伤了几个人而已。

靳如超回忆说,2001年3月9日,他从昆明回到石家庄。3月13日,向非法加工、制造炸药的不法分子购买大量硝酸铵炸药。随后,他谎称购买“鸡饲料”,雇用出租汽车和三轮摩托车,分批将炸药偷偷运回

石家庄市附近藏匿。

3月16日凌晨2时许,靳如超又多次雇用出租汽车、三轮摩托车,并花钱雇开车的司机,帮他将这些炸药分别运到早已策划好的4处爆炸地点,欲将自己一直怀恨在心的亲戚和邻居炸死。

4时16分开始,靳如超一个一个点着雷管和导火索,引爆炸药,开始其罪恶疯狂的犯罪行为。引爆最后一个爆炸点后,靳如超开始逃亡。3月21日,他逃到北海市,发现车站、路口到处都张贴有公安部的通缉令,惊恐万分,不敢住旅社,整日躲在野草丛中。

3月24日一早,告别为成功破获石家庄“3·16”爆炸案立下汗马功劳的北海市警方后,押解小组回到北上,返回石家庄市。在石家庄市看守所的大铁门前,靳如超被全副武装的警察押解下车,此时我看到他已面色苍白,两腿瑟瑟发抖。

疯狂实施石家庄“3·16”特大爆炸案的重大犯罪嫌疑人靳如超,受到了正义的审判。2001年4月29日,靳如超在石家庄被执行死刑。

一张照片里深藏的记忆