

# 户籍窗口无小事 便民服务暖人心

## ——记中牟县公安局刁家派出所户籍民警李潘潘

### 初来乍到无头绪 两年辛勤终有报

李潘潘于2014年被分配到中牟县公安局刁家派出所。刁家派出所给她的第一感觉就是偏远,坐着车路过县城,路过一个又一个的村庄,感觉很久才到达目的地。大门的东边两间简陋的小房子是值班室和接处警办公室,西边是户籍室和民警宿舍,一样的简朴。院中坐落的则是一座二层小楼,集会议室、办公室、档案室及办案区、民警宿舍于一体的综合楼。

初来乍到的李潘潘被分到了内勤组,主要负责各级报表的报送,指令的上传下达,涉案财物的管理,办案区的使用登记,所内经费的管理。让她无从下手,到底该怎么干?这与印象中警察的工作差别太大了,难道不应该是案件现场各种痕迹的观察,积极搜集证据,侦破重大案件吗?

既来之则安之,还是先把眼前的工作干好吧。这一干就是两年。后来由于派出所内人员调动,她被调到了户籍室工作,成为一名户籍民警,从此开始了窗口工作。

### 网上逃犯来办证 略施小计抓起来

一如往常,户籍室来办理业务的群众络绎不绝,这时一名男子行色匆匆,过来对她说要办理身份证,还说急用,可不可以快点办理。李潘潘并未多想,正常为其办理,在办理过程中发现其信息数据异常,回想该男子来办理身份证时的神态,觉得这个人似乎有问题。经查询:该男子果然是一名逃犯,因涉嫌盗窃罪被浙江省乐清市公安局列为网上在逃人员。

此时办理业务的群众比较多,为了稳住逃犯,保护群众的人身安全,她一边向该男子解释:“这段时间,网速总是有问题,时不时的断网,耐心等待会儿吧。”一边偷偷地用手机在工作群里通知值班人员。看到微信的同事们陆续来到户籍室,当民警将该男子围住时,该男子才明白原来自己已插翅难飞,只好配合地将手铐戴上。

### 困难群众无户口 四处奔波解忧愁

尹某,云南人,早年与刁家乡张某结婚,因离家远,经济困难,自从到刁家乡之后就很少回娘家。云南省在户口入微机时未将其录入,且其本人未办理迁移手续,导致刁家派出所微机系统内也没有尹某的户籍信息,这下可把尹某难住了。李潘潘考虑到尹某家两地距离太远,且来回费用对于他们家来说是一笔很大的开支。几经辗转,她找到了尹某原户籍所在地派出所的电话,并将情况向其说明,双方派出所积极配合,最终将尹某的户口补录成功。

詹某也是云南人,小时候随母亲来到刁家乡,后因母亲离家出走再无联系,随继父詹某生活至今。因为没有户口,詹某务工、生活都成了难题。李潘潘得知这一情况后,与云南省腾冲市小勐统派出所联系,找到了詹某的姑姑和哥哥。经过与中牟县公安局沟通,通过电话记录笔录,在一次次补充材料后,终于将詹某的户口补录完成。有了户口的詹某,感激之情无以言表,制作了一面写有“热心服务 一心为民”的锦旗送到了户籍室。他说:“如果不是李警官给她补上了户口,她现在连工作都不好找,更不知道以后的生活该怎么办,真是太感谢了!”

9月3日下午,村民尹某满怀喜悦地将一面锦旗送到中牟县公安局刁家派出所,对该所户籍民警李潘潘同志为其解决户口难题表示感谢。

李潘潘,女,现年27岁,中共党员。家庭中,她是温柔贤惠的女儿、妻子、母亲;岗位上,她是勇挑重担,心细入微的户籍民警。刁家乡分管领导蔡智勇如此评价李潘潘:“舍小‘家’,顾大‘家’,兢兢业业,任劳任怨,亦柔亦刚,至善至美,用热诚和坚持诠释了一位户籍民警爱岗敬业的真谛,在平凡岗位上作出了不平凡的事迹。”

中牟时报 马沂峰 通讯员 王发明 刘文峰 文/图



### 失散十年今相聚 村民李某送喜糖

住在刁家乡的李某是一个无户口人员,10多年前流浪到刁家,李某(养父)膝下无子,看这个孩子可怜,收养了他。李潘潘在为其补录户口时,发现与云南省走失儿童何某信息相似。李潘潘通过与云南警方联系,将李某血样寄到

云南进行比对后,确定李某为当年走失的那个孩子(何某)。分别10多年的父子再次相见,惊喜相拥、泪流满面,感觉就像做梦一样。如今李某的户口问题解决了,还找到了亲生父母,李某今年5月份结婚前,来到户籍室送来喜糖。

### 便民咨询微信群 高效快捷显神通

自2018年9月份车驾管业务下放以来,受到群众好评,根据郑州市公安局“就跑一次”的服务精神,刁家派出所提出“一站式办结”理念。在互联网+,微信公众平台,郑州警民通的基础上,又创建了刁家派出所“放管服”业务咨询微信群,用群众的话说,“这是一个非常接地气的交流平台,有什么问题不懂的,不会的,都可以在群里咨询咱们的民警”。

刁家派出所指派李潘潘负责,时刻关注着群里的信息并及时进行解答,真正做到高效、快捷、便民。建立微信咨

询群,解决的不仅仅是一个问题,更是在群里一次回复,多人受教。有一些是共性问题,问的次數多了,群里的群众会积极为他们提供信息,等她看到的时候会开玩笑地说:“楼上的回答很准确,点个赞!”真正做到让数据多跑路,让群众少跑路或者不跑路,这也是刁家派出所建立网络咨询平台的初衷。群众有违法犯罪的线索也会在群里提供给民警,如刁家乡盗沙、偷土的违法犯罪行为就是群众积极提供线索,至今已抓获犯罪分子12人。

### 服务群众无小事 细微之处见真情

有一次,刁家乡村李庄一个群众坐大巴的时候,把随身携带的小包落到了车上,身份证、驾驶证、银行卡全丢了。来到户籍室,李潘潘先为其办理身份证、临时身份证,随后又为其补办驾驶证,顺便把车辆违章也处理了,两个小时就办完了。这名群众高兴地说:“现在来办事真是太方便,一会儿可办好了,服务态度也好!要是原来啊,行政服务大厅、车管所来回跑,两三天都不一定能弄好!”

中招考试前期,有学生家长咨询学生只有周末有时间,马上要考试了,需要办理身份证,怎么办?了解到这一情

况后,李潘潘在群里发布一个通知,周末两天集中为在校学生办理身份证,并把办理身份证的要求和所需证件一并发到群里,让各位家长相互转达。周末两天加班加点为70余名学生办理证件,事后受到家长们一致好评:“现在的服务真是太好了,本来还怕耽误孩子上课,你们做得很周到!”

李潘潘爱岗敬业、真诚为民的工作态度,彰显了一名人民警察的大爱情怀。她用实际行动践行着全心全意为人民服务的宗旨,书写了细微之处真情的感人篇章。