



贾丽娟： 立足服务练兵场 铸“户证达人”形象

现年42岁的贾丽娟，是海曙公安分局户证中心的一名普通户籍民警。从警数年来，她时刻牢记自己共产党员的身份，坚定为人民服务的信念，使群众愁颜而来，笑颜而归，出色地完成了户证民警的工作任务，得到中心同事和人民群众的认可，塑造了良好的户证民警窗口形象。

同事们都笑称贾丽娟是个“户证达人”，她自2009年从部队转业以来，就一直在户籍窗口服务。曾有人问她，为什么选择这一行。她说：“我曾是一名普通群众，在军人的岗位上成长起来。转业后，我更愿意走上能密切服务群众的警察队伍。”

正因为贾丽娟有着坚定的信念，她努力学习、认真钻研户籍业务，从户证“新兵”到业务能手，在新的工作岗位上迅速成长。多年来她苦练基本功，不断吸收户籍业务知识，收集吸收各类户籍典型案例，成为了户证中心的中坚力量和业务骨干。她多次代表中心参加业务竞赛，取得优异成绩。

贾丽娟始终忙碌于办证第一线，脚踏实地办证，不厌其烦地服务群众，设身处地为办证群众着想，急群众所急，想群众所想。遇到一些疑难问题时，她总能用精湛的业务能力，全力帮群众解决。

同时，贾丽娟与同事相处得也极为融洽。她总是主动发挥团结互助精神，每当同事由于各种原因需要调班时，她都会帮助同事承担值班工作。曾经有位同事休产假，她主动承担了该同事的值班工作，一个人干两个人的活，毫无怨言。

对于新同事请教的业务问题，贾丽娟也细心讲解帮助。在她的帮助下，中心民警的业务能力素质得到很大提升，户证中心成长为一个精英团队。2015年度，在全宁波大市的户证业务竞赛中，贾丽娟与单位参赛同事团结协作，最终取得团体第二名的好成绩。

贾丽娟明白，在熟知相关户籍政策的同时，更要有为民服务的态度，设身处地为办证群众着想，切实解决他们问题的决心。

去年冬天，一位年逾八旬的老大爷前来咨询户口迁移问题。贾丽娟热情接待后得知，老大爷因为历史遗留问题，40多年前来到宁波象山，但户口一直在东北老家。因不了解相关的户籍迁移政策，40多年来一直未解决在甬落户问题，享受不了低保、廉租房等，家庭经济来源只有再婚妻子做保姆的微薄收入。贾丽娟在走进社区详细核实了老人的情况后，向中心主任汇报，在分局领导和市局的支持下，圆满解决了老人的落户问题。

“让群众满意是我心中的练兵场。”这是她在户籍窗口工作的座右铭。工作中，经常有一些上了年纪的人到户证中心寻求帮助。每当遇上这种情况，贾丽娟都会耐心听完对方诉求，根据对方需求提供力所能及的帮助。这样周到的服务、热情的接待，让每次前来办理业务的人满意而归。

记者 张贻富



乐江涛(中)带在押人员去体检。通讯员 胡佳晓 摄

乐江涛： 唤醒“沉睡”的人性

有人说，看守所工作“看”的是“火山口”，“守”的是“弹药库”。在这里，没有硝烟战火，没有鲜花掌声，有的只是责任和风险。

乐江涛对此深有感悟：“做人的工作是最难的，把抓来的人工作做通就更难。”

“这些人当中有初犯，也有累犯，他们年龄不同，家庭环境不同，犯罪性质不同，思想也各异。”说起在押人员，乐江涛侃侃而谈。

“未婚的年轻人判刑后考虑前途多；已婚的判刑后担心配偶离异、老人无人赡养、孩子无人照顾或担心爱人负担重、经济来源不足。要教育、感化和挽救他们，就要因人而异，因情而异，因事而异。”作为管教工作的行家里手，乐江涛总结出不少经验。

等待判刑人员的焦虑，获释人员的喜悦，死刑犯的绝望与留恋，乐江涛见了太多。在高墙之下管教这样一群人，考验自己的不仅是耐心，还有解决问题的智慧，稍有疏忽，后果便不堪设想。

在乐江涛的监室内，在押人员有故意杀人、吸贩毒、走私、网络诈骗、赌博等各类犯人，他每天的工作总是安排得满满当当：同新进人员谈话，开展军事化训练、一日生活制度训练、“三定位”训练等，同时，还要组织学习弟子规、三字经。

乐江涛每天两次进监室，四个监室转一圈就要花去半天时间。当然，化解矛盾，调解纠纷也是必不可少的。总之，白天是闲不了的。

乐江涛说，每天从早点名、监室安全检查、在押人员身体检查、学习布置、谈心教育到晚点名，每一项工作流程都要细心实行，并真正用行动去刻画“安全”两个字。

记者在他的笔记本上发现这样一段话：“极其普通的一枚针、一根绳子，在监管场所就是一个事故的警号，极其普通的一次忽视、一次粗心、一次麻痹，在监管场所就是一个事故的导火线。只有按章办事，落实工作制度，才是防范事故的第一道屏障。”

他时刻以这样的方式来提醒自己。

在乐江涛看来，面对背景复杂的在押人员，要摸清他们的底细，让他们主动配合管教工作，时常要上演“斗智斗勇”的较量。这是一个“软硬兼施”的过程，该批评的时候要严厉，要让在押人员知道自己被看管的身份。该表现人情味的时候，自己还要以心交心，真诚相待。

“目的就是让在押人员能勇敢地承认、面对自己犯下的错误。”乐江涛说。

有一次，他在同一名新来的故意伤害案在押人员谈话时，发现身份证照片与本人不像，照片是多年前的打印照片，比较模糊，但眼尖的他还是看出了其中的“端倪”，经过一番较量，嫌疑人最终承认，自己冒用了同乡工友的姓名，企图蒙混过关，其实自己是一名逃犯，多年前曾在东北因抢劫“犯事”。

管理的对象虽然是在押的犯罪嫌疑人、被告人及罪犯，但乐江涛始终觉得他们也是人，也需要有人去尊重、关心、了解他们。

他的监室内，有的人患有高血压、糖尿病，还有的人可能还有潜在的病症，这些，都需要他及时发现。

去年，他发现在押人员吴某在一个月时间内，人瘦下去好多，还经常腹泻，刚开始，看守所医生诊断是肠胃炎，又过了一周，情况仍不见好转，他感觉不对头，马上报请上级，到医院为其进行全面检查，最终确诊这名在押人员肝部长了恶性肿瘤，且已到晚期。根据有关规定，乐江涛连夜为吴某办理保外就医手续。

记者 张贻富



贾丽娟在工作中。通讯员 钟陶行 摄