史锦波(中)

户籍窗口里的“最美警花”
北仑公安分局户籍窗口民警史锦波

在北仑区行政服务中心公安户籍窗口有一位警花,大家都亲切地称她“小史姐”。“小史姐”名叫史锦波,今年52岁的她在这个岗位上已经干了整整18年。

18年来,史锦波始终坚持“服务第一、群众满意第一”的工作理念,以“实现人民满意”为宗旨,坚持从点滴做起、从细节入手,缩减办事环节,提高办事效率,急群众所急、想群众所想。她怀着一颗质朴的爱民之心,全力为人民群众做好事、办实事、解难事,在普通的户籍窗口,让老百姓看到了警察最美的样子。

加班加点,急群众之所急

史锦波1988年11月进入北仑公安,曾先后在新碶派出所、110指挥中心等部门工作。2002年区行政中心成立后,她被调到行政中心担任户籍窗口民警,一直工作至今。

无论在哪个岗位上,史锦波都兢兢业业,争做表率。

2004年10月,北仑区开始换领第二代身份证,大批市民来到窗口办理换证,忙的时候,一天要办理2000余件,加上身份证审核、户口注销等一系列相关事宜,史锦波从早忙到晚。虽然单位中午安排了午休时间,但在史锦波的眼里,基本上没有“午休”二字。“就这一个小时的时间,我又能做很多事,帮群众解决很多的问题。”她说。

不仅如此,史锦波还主动加班,进村进社区、到敬老院,通过上门拍照、送证上门等举措,为行动不便的老人做好第二代身份证换证工作。忙的时候,每天晚上10点才能下班,考虑到夜深,女同事家里又比较偏僻,下班后她都会先将同事送到家中,之后才回自己家,每每到家已将近11点。

每年四五月份是北仑区各中小学校、幼儿园新生报名的时间,按照教育局的有关政策,学生就读的学校要与户籍地一致。为了给孩子选一个合适的学校,许多家长赶在入学报名前匆匆前来办理户口迁移,形成了一个户口迁移办理的高峰期。考虑到家长的急迫心情,史锦波经常加班加点,把原本需要7个工作日办结的审批项目,压缩到3至5天办结,对不能当场办结的项目,她还会贴心地为家长出具相关证明,解决办事家长的燃眉之急。

热情服务,解群众之所困

不仅“被动”服务,史锦波还多次主动服务。

2011年4月,史锦波受理了一起户口迁移事项。当事人马女士是70多岁的老人,把北仑的唯一住房卖出后,准备回贵州老家投靠儿子养老。但由于在迁移户口过程中,需要贵州、宁波两地办理相关准迁和迁移手续,而老人的儿子由于工作较忙,无法及时配合办理相关手续。

史锦波得知后,主动把老人迁出户口的全部手续承担下来。“她年纪大了,经不起折腾,我就让她先踏实回贵州老家,剩下的事情都交给我。”史锦波说,她靠着老人留下的身份证、户籍证明等材料,与老人户籍迁入地所在派出所联系,说服对方工作人员协同办理手续,并在有效期内将户口迁出资料以及办理入户手续的材料一并寄到了贵州。

在接到落户手续已办好的通知后,马女士对史锦波的“牢靠办实事”赞不绝口,并在之后专门带着感谢信,来到北仑,再三感谢史锦波。

2017年8月11日,一位带着红色锦旗的老人出现在窗口,引起大家的注意。经了解,老人姓李,60多岁,北仑人,17年前离开北仑定居香港,2016年回到家乡,为办理回乡落户曾经到公安窗口咨询相关政策,而接待的民警正是史锦波。

当时,面对老人的询问,史锦波不仅热情、详细地解答,还帮助老人联系上级相关业务部门,告知老人所需的材料。2017年7月11日,李先生和妻子在提交相关材料后,窗口经过审批当场为其办好了回乡落户手续,实现了老人晚年回到故乡的愿望。对史锦波的帮助,老人念念不忘,特意制作一面锦旗表示感激。

“老中医”开方,想群众之所想

户籍工作政策性强、涉及面广、空间变化大、时间跨度长,要做一名优秀的户籍民警,不仅需要掌握大量的户籍管理政策,还要尽可能熟悉地区环境,迎难而上,敢于啃下“硬骨头”,才能更好地服务群众。

考虑到窗口的办事需知太过千篇一律,每次群众前来咨询,史锦波都会在详细询问当事人情况后,手写一份“私人定制版”的办事需知。

“户口这个东西,每家每户都不一样,而且不同的时间有不同的政策,我感觉自己就像个搭脉的‘老中医’,群众过来后,要问清楚对方的婚姻、学历、工作、房产证署名等具体情况,然后再按照每个人不同的需求‘开方子’,把要注意的事项一条一条写下来,交给他们。”史锦波说。

不仅如此,对于一些急件、要件,史锦波还会主动进行“容缺受理”,帮助当事人尽快完成办理,“只要不是特别重要的材料缺失,我都会尽可能帮他们做好,只要事后把材料补齐就行。”

“近期办理户口时,遇到了公安窗口的史锦波警官,在她身上真正感受到了为人民服务的精神。”网友“饭做好了吧”在网上专门发帖赞扬史锦波。

据该网友描述,当时他的户口簿要办抵押贷款,可同时他还要忙着迁户口。史锦波在了解情况后,主动将他的户口簿复印了一份,并在复印件上盖了“此件与原件相符”的章,让他可以拿着原件去办抵押,拿着复印件去办户口。

“在她那里办业务,真心觉得她体贴、善解人意,行政中心大门口的‘为人民服务’在她身上体现得淋漓尽致,这样的正能量值得给赞!”网友“饭做好了吧”说。

记者 张贻富 通讯员 胡佳晓

上接A05版

敢于“吃螃蟹”的宁波公安将“最多跑一次”进行到底
快速奔向“无证件办事时代”

“无证件办事时代”

入住宾馆时发现忘带身份证,没问题;开车时遇到民警检查,发现没带驾驶证,也没问题……在宁波这个“无证件(证明)办事之城”,只要下载“阿拉警察”APP并实名认证,这些证件都有“电子版”。

更厉害的是,如今在宁波,电子证照的应用,已经从行政领域逐渐扩展到了生活服务领域。

近些年,校园安全问题广受关注,“陌生人”要进校门,各种查看证件、登记必不可少。当然,有时也难免遇到尴尬:家长要给在校学习的孩子送点东西,忘带证件,事情就麻烦了很多。如今,宁波全市首个教育系统的“证照电子化”应用已经落地江北,忘带证件没关系,“电子证照”帮你进校门。

9月17日,“证照电子化”应用访客机在江北实验小学启用。有学生家长听说了它的功能后,当场体验了一番:掏出手机,打开宁波公安的“阿拉警察”APP,然后点击“电子证照卡包”,将动态二维码在“证照电子化”应用访客机上扫描,接着就是个人信息识别……简单几步骤下来,这位家长的身份登记及认证工作就完成了。刷二维码进入校园,只需1分钟。

“电子证照的好处在于,动态二维码有效防止了他人截屏使用,刷码后的人证核录环节更能瞬间验证是否本人使用。如果有人试图混入校园,学校安保部门和我们警方都能在第一时间收到提示,进而采取相应措施,保障师生安全。”民警说。

宁波推进“无证件(证明)办事之城”改革工作以来,把电子证照种类从以公安类证照为主,向其他政府类证照全面扩展,同时大力拓展应用场景,深化延伸至社会民生关键领域。

7月1日、8月15日,“阿拉警察”APP的“电子证照卡包”内,依次上线了结婚证、电子健康卡、境外人员电子护照等9类证件。

截至目前,“电子证照卡包”上线的电子证件已达15类,基本覆盖群众日常生活、办事需求。例如,余姚试点的全息治安管家智能门锁证照电子化应用就科技感满满,可实现门锁扫码开启、房东租户信息归档等功能。目前,这项应用已陆续在其他区县(市)进行推广,布点出租房屋门禁数已达1200多套。

敢于“吃螃蟹”,勇于探索新模式、新路径的宁波,正在开创并引领“无证件(证明)办事时代”的到来。

通讯员 陈佳妮 徐逸波