

# 警花开“微吧”解群众之难

——记洮南市公安局兴隆派出所民警张馨元

●张国梁 程威龙

得咋整？”面对前来咨询、办理业务的群众，张馨元总是耐心为他们一一解答。

群众不熟悉业务，他们来此咨询过后，还要再跑一次。若是有时在线咨询信息的平台就方便了，张馨元的大脑闪现出一丝丝灵感。

一天傍晚，张馨元像往常一样收拾办公室准备下班回家，临行时，她无意中发发现抽屉里有几张身份证；这是户籍科同事交给她的，因为这几个人的身份证已经办了很久，却一直没有人来领取，拨打当时预留的电话，却发现这几名居民已换号。

张馨元记下了这几个人的名字。回到家中后，她打开手机微信，在“朋友圈”里更新了一条信息：“张×，李×……身份证证到了很久，有认识的转告一声，来兴隆派出所领取。求扩散！”

本是无心的举动，想不到几天过后，真的有人来派出所找她领取了身份证。对方告诉她，是因为看到了微信“朋友圈”有人转发这条信息，才想起原来很久以前办的身份证还没有领取。

“你的微信号是多少？再有问题，我直接通过微信向你咨询吧，你发的信息我也可以帮你转发……”“好啊！”张馨元高兴地用加了对方为好友，同时，她心里清晰地出现了一条“新思路”——创建一个为群众服务的“微信群”。

“创建一个微信交流平台，让前来办理业务的群众加

入。需要咨询和实时更新的信息，我可以通过微信发给他们，他们还可以转发……”张馨元将自己的想法告诉了派出所领导及同事，得到大家一致赞许。很快，张馨元就创建了“馨元微吧”。

张馨元截取了个人信息“二维码”，并在网上搜索卡通警官图片，结合自己警官证照片，组成了一幅宣传展板，放到户籍窗口旁边显著位置。不少前来办理业务的群众看到展板，纷纷拿出手机进入微信“扫一扫”，添加张馨元为好友。

一天，市民李某通过微信发来信息：警官好，我要照身份证照，现在人多吗？“现在没人，来了就能照。注意不要穿浅颜色衣服，头发不可以挡眉毛……”张馨元回复道。

李某很快就赶到派出所，只用了几分钟就顺利完成了身份证人像拍照工作。

据了解，“馨元微吧”开启以来，每天都有不少市民向张馨元发来信息进行咨询、预约。无论工作还是休息，张馨元始终以饱满的热情，为前来办理业务的群众答疑解惑。闲时，张馨元还会将办理业务的相关须知、注意事项及实时更新的信息，发到“朋友圈”寻求“扩散”，不少市民纷纷转载、点赞。

如今，“馨元微吧”已经不仅仅是服务辖区内居民的小群组，许多其他县（市、区）的“微友”也纷纷向其咨询。张馨元成了微信“朋友圈”的名人。

“有事就问这小姑娘，可方便了！”很多群众都这样说。



图为张馨元指导群众使用微信服务平台。冯海摄

生活中，大家都听过或者去过酒吧、网吧，但有谁知道“微吧”？微吧，就是通过手机微信为群众解决实际困难的手机网络平台。在洮南市就有一个“馨元微吧”，创建人是一名入职不到一年的80后警花，她的名字叫张馨元。

“馨元微吧”自今年9月底成立以来，已加入好友180余名，提供在线咨询数百次，提供实际帮助40余次。目前，这个微信群被市民纷纷转载、推荐，并有市民陆续加入，在“朋

友圈”非常火爆。

张馨元是洮南市公安局兴隆派出所一名新入职的内勤民警，上任不满一年的她目前还在实习期。刚刚踏上公安工作岗位，张馨元要面对许多复杂、繁重的业务工作，比如群众咨询、办证办照，工作量非常大。面对这一切，张馨元却乐此不疲。

“美女，迁户口都需要啥手续？”“闺女，俺要给孩子落籍

## 老骥伏枥志在千里

——记镇赉县公安局坦途派出所赵永海

●成治国

他勤于工作、一心为民，用真情赢得百姓心；他扎实肯干、全心为公，用行动让警徽闪光……

他就是镇赉县公安局坦途派出所内勤民警赵永海，从警二十多载，始终坚守在户籍员这个平凡的工作岗位上，认真践行着一个共产党员对事业的无悔追求，并多次受到上级公安机关的表彰。

### 竭诚服务 不让群众走冤枉路

赵永海是镇赉公安战线上年龄最大的户籍民警，现年58岁的他，在工作中干劲十足，工作热情一点不比年轻人差。多年来，他在本职岗位上努力钻研业务知识，苦练服务群众基本功，全面提高综合素质和业务能力，提高服务质量，力求使群众高兴而来，满意而归。在接待群众时，赵永海始终保持微笑服务的好习惯，以得体的举止，文明的话语，整洁的警容，拉近与群众的距离。办事过程中能一次办理的，决不让群众跑第二趟。

2012年5月15日，正是春耕繁忙季节。坦途镇大户拉村三马场屯的张某跑了三十多里路到派出所办理居民身份证，正值下班时间，他按

照“警民联系板”上的号码，拨通了赵永海的手机。得知情况后赵永海立即从回家的路上返回，直到为张某办完居民身份证手续才回家吃饭。张某激动地说：“太感谢你了，不然明天我还得跑一趟啊！”

### 热情办事 用服务质量与工作效率说话

坦途镇人口密集，办理户口、居民身份证的群众络绎不绝，平均每天50至70件。赵永海在工作任务繁重的情况下，在不断提升服务质量的同时还尽最大努力给群众以关爱。为了方便办事群众，他特意在户籍室为群众准备好饮用水及水杯、老花镜、胶水、圆珠笔等物品，办事群众随用随取，方便快捷。对待孤寡老人、残疾人要求办户口、身份证的，他就上门服务；对工作繁忙白天没有时间办事的群众，他实行电话预约服务。在他的笔记本上密密麻麻地记下了所有服务过群众的电话和住址，当这些群众在不方便来所里办事时，他便及时将办结的证件送到家中。仅2014年，他就为群众送身份证、送户口本上门32人次，并且全部利用休息时间，此举得到了辖区群众的好评。

为了方便外出务工人员不能回来办理第二代居民身份的人员，赵永海想尽了一切办法，利用自

己弟弟的电脑在互联网申请了电子信箱，遇到不能返乡办理身份证的群众来咨询时，他就把信箱写下来交给他们，把他们的资料和照片通过信箱接收，再到派出所办理居民身份证，办证人节省邮递费用40元左右，这样既减轻办证人的经济负担，又加快了二代证换发的进程。

### 为民解难 以真心赢群众赞誉

赵永海平易近人，工作态度热情，经常为群众办好事解难题。2013年6月，辖区内有一居民张某，由于其逃避计划生育，于1982年以前就搬迁到外地了，期间把所有的户口资料丢失，当他这次来到坦途派出所办理居民身份证时，由于微机内没有其户口资料，被告之因没有其户口资料暂不能办理身份证。张某听后便在户籍室大吵大闹：“我一个活人，为什么把我的户口弄没了，这不是你们的责任吗。反正我不管，今天必须给我办理身份证。”

赵永海耐心地为其解释：“因为我们的户口都是以当时乡镇政府1982年人口普查的户口底册为依据录入微机的，你的户口是在1982年以前就没有了，但我们可以履行手续给你补办，只是需要一点时间。”

张某说：“那不行，我没有时间在这等，你必须马上给我办。”赵永海仍心平气和地解释：“现在实在是办不了，我也知道你的心情，就是现在我想给你补户口，还得通过县局审批，我们现在是网上办公，不经过县局网上审批，我想办也办不了，希望你能谅解。”之后为其倒上一杯热水说：“你先歇一会儿，喝口水。”



图为赵永海向群众宣传政策法规。韩麒麟摄

须马上给我办。”赵永海仍心平气和地解释：“现在实在是办不了，我也知道你的心情，就是现在我想给你补户口，还得通过县局审批，我们现在是网上办公，不经过县局网上审批，我想办也办不了，希望你能谅解。”之后为其倒上一杯热水说：“你先歇一会儿，喝口水。”

赵永海的举动感动了所有前来办户口的人，大家你一言他一语地替赵永海打抱不平，但是赵永海却说：“各位大老远来办事都不易，

谁碰到这事都会上火，只要互相理解就足够了。”

由于赵永海的大度和周围群众对张某的指责，张某也感到自己的错误，临走时向赵永海连连道歉。事后，赵永海利用休息时间来到张某所在的村屯找到当时村干部和张某的邻居进行调查核实，取得第一手材料后，汇总了一份综合调查报告，亲自到县局进行审批，只用了两天的时间就将张某的户口问题解决了。

## 把根植入百姓心中的老所长

——记通榆县公安局瞻榆派出所所长方宏

●宫庆鑫 胡海学



图为通榆县公安民警深入农家大院讲解防火、防盗知识。胡海学摄

1989年，方宏来到通榆县瞻榆镇派出所。在白城、松原和内蒙古最大的杂粮杂豆交易集散地，创新了派出所“四起”工作法，使辖区实现了“发案少、秩序好、辖区稳定、群众安居”的目标，受到了局党委和人民群众的一致好评。

### 驻村警务：织起联系群众的纽带

驻村警务工作是农村派出所的工作基础，也是派出所联系群众、密切警民关系的纽带。为更好地服务群众，时任瞻榆镇派出所所长

的方宏在各村委会均成立驻村警务室，每三个警务室由一名民警负责，实现一警多能；在警务室内，配备了办公桌、资料柜、电脑、联系电话、警民联系牌、警务公开栏、法律法规宣传栏、警民联系箱、民警去向牌等设施，民警在每个警务室内每周工作都在10个小时以上。由于警力不足，方宏还在警务室创新实行“白加黑、五加二”工作法，即不分昼夜，不休周末，在群众需要的时候能够第一时间出警，为发展好、维护好、实现好人民群众的根本利益，警务室民警牢固树立执法为民

服务理念，积极主动进村入户搜集治安信息、排查矛盾纠纷、消除治安隐患。据统计，今年以来，全所民警共为群众办实事60多件。

### 窗口服务：架起警民和谐的桥梁

基层派出所的窗口服务就是警察的一张“脸”，方宏十分注重窗口服务质量和态度，他们放弃节假日休息，为人民群众办理业务，收到了群众的好评。

2014年春，瞻榆第二中学初三同学们遇到了麻烦。中学毕业考试必须持有本人身份证，初三一是初中三年学业中的重中之重，学校教学节奏紧，同学们学习压力大，校方对学生的管理也很严格。方宏得知这一情况后，立即对户籍窗口提出新的要求：延长服务时间，利用晚上下班一个小时，周六周日加班办公。通过派出所户籍窗口民警的努力，使第二中学初三同学的身份证问题得到了解决，共计为学生办理263件身份证。

当得知社区老人因身体原因办理身份证困难，方宏多次带领户籍民警利用中午休息时间，携带设备为老人上门办身份证。身份证回来后，又亲自一一送到他们家中。据统计，仅2014年就主动入户办理身份证30余人。

### 打击犯罪：擎起警群联动的巨网

开展警群联动机制。构建以“物防为基础、技防为手段、人防为保障”三防体系，创建了连续16年无一起刑事案件和治安案件的平安村。7月11日上午10点30分，瞻榆镇发生一起命案，出租车司机张某被人恶意伤害致死。接到报警后，方宏迅速组织警力对此案进行侦破，同时积极依靠群众，仅用一小时就将犯罪嫌疑人杨某抓获归案。

10月13日晚11点多钟，在瞻榆镇大众旅店，费某被李某强奸。方宏接到报警后迅速组织警力对此案侦破。犯罪嫌疑人李某作案后立即逃窜，李某居无定所且逃往外地，方宏积极改变策略，发动群众，促使走投无路的李某主动投案自首。

积极动员养畜大户、收储大户安装监控；在“选人”上，积极构建联防组织，层层筛选治保人员，组建义务联防队；在“管事”上，加大治安巡防力度，紧紧依靠群众，擎起了警群联动的巨网。向阳村在方宏的指导下，成了远近闻名的文明村、太平村。

### 扶危济困：托起爱心永驻的春天

为贫困家庭送粮、送油、送衣服，让贫困家

庭时时感受到温暖，有民警的爱心融入，就会有春天般的温暖。年初以来，方宏先后多次组织民警开展“手拉手、献爱心”活动，深入困难群众家中进行帮扶，赢得老百姓的一致赞誉。

2月18日晚9时许，方宏带领民警杨树峰在巡逻期间发现一名独自行走的老太太。方宏上前盘问，老人精神恍惚，两名民警将其带至派出所，经多方调查之后，了解到老人名叫杨桂芬，是通榆县团结乡人。民警立即开车将杨桂芬送到家中，家人万分感谢。

11月9日，方宏带领民警在瞻榆镇内巡逻时，接到群众举报：有3岁左右的男童在家门前，不知道是谁家的孩子。方宏和民警迅速到达现场，将男童抱至群众家中取暖。男童吃些东西情绪稳定后，告诉民警他的爸爸叫付三。方宏迅速与周边多名叫付三的人家取得联系。当付家看到民警将孩子平安送回时，男童母亲泪流满面。

方宏利用他丰富的经验，独特的管理模式和一系列行之有效的措施，锤炼出了一支品德正、业务精、素质高、办案公、作风实的民警队伍。他先后两次荣记个人三等功，三次嘉奖，相继获得白城市人民满意政法干警、全市公安派出所系统刘德彬式派出所所长、十八大安保先进个人、全市公安机关优秀派出所所长等荣誉称号。