

巾帼建新功 共筑平安梦

编者按:在3月9日下午召开的“扬州十大巾帼平安卫士”表彰大会上,市公安局治安大队户政中队副中队长戴蓉琴被表彰为“扬州十大巾帼平安卫士”、被授予扬州市三八红旗手、荣记个人三等功一次,交警大队车管所副指导员倪迎新被表彰为“扬州十大巾帼平安卫士”提名奖、被授予“扬州市巾帼建功标兵”称号、受到嘉奖一次,市公安局治安大队户政窗口被授予“省巾帼文明岗”,出入

境管理大队被授予“扬州市巾帼文明岗”。

近年来,全市公安机关广大女民警、女职工在市局党委的坚强领导下,紧紧围绕公安中心工作,立足本职,辛勤工作,无私奉献,在打击犯罪、执法执勤、服务群众、警务保障等各项工作中发挥了特殊作用、作出了重要贡献,并涌现出了一大批工作扎实、成绩突出的先进个人和集体。

“三高工程”打造“巾帼文明岗”服务品牌

近年来,市公安局治安大队户政窗口高起点定位、高质量服务、高标准运作,建立了城区统一户籍管理服务窗口的新型运行模式,实行“一窗式”受理、“一站式”服务,减少中间环节,提高服务效率,有效解决群众户口办理难、难办问题。

近年来,市公安局治安大队户政窗口高起点定位、高质量服务、高标准运作,建立了城区统一户籍管理服务窗口的新型运行模式,实行“一窗式”受理、“一站式”服务,减少中间环节,提高服务效率,有效解决群众户口办理难、难办问题。

户政窗口配备了2名户籍女民警、12名具有协管资格的女户籍协管员,窗口女警占比达90%。一直以来,户政窗口深入开展创建省级“巾帼文明岗”活动,打造“警营窗花”、“巾帼示范岗”服务新亮点,窗口的女警员以勤奋敬业、蓬勃向上、无私奉献的精神风貌和巾帼风采,树立了户政窗口良好的社会形象和行业文明新风。

根据《江苏省常住户口登记管理规定》,市公安局在市行政服务中心设立户口受理、二代身份证办理、临时身份证办理、户口审批、业务咨询等服务窗口,受理户口申报、审批、迁移、注销、项目变更、业务咨询、信息查询等事项,为社会提供更加全面的户籍业务服务。同时,制定出台七项工作制度,用制度规范行政执法行为,进一步明确了职责分工、工作程序、考核管理。截至目前,窗口未发生一起违规违纪执法案(事)件,未发生一件有责投诉。

高质量服务 全方位提供便民利民措施

2013年5月22日,户政窗口接到高邮镇管伙村居民张尧的电话求助,称自己88岁瘫痪在床的母亲姚姚梅急需办理二代身份证。获悉后,窗口的女警员随即携带器材,及时上门为其办理了身份证。

为了更好地服务群众,户政窗口的女警员们通过多种方式,无偿为群众做好事、办难事,延伸便民利民服务新举措。她们针对“老弱病残”等行动不便的特殊群体、现役官兵、外来务工人员,实时组织服务队上门服务,运用离线采集指纹软件,为当事人拍照,采集人像数据信息,并将办好的二代证送到服务对象手中。同时,积极推行全天候服务,工作日中午和双休日都安排足够力量受理户籍业务办理。在此基础上,还针对高考生身份证遗失、学生参加运动比赛亟需持有原件身份证等特殊情形,及时开辟应急绿色通道,提供24小时服务,严格落实“特事特办制”、“急事急办制”,实行单独申报、单独制证,以最快速度办理好身份证件。

2013年6月7日,高考开考第一天,在扬州市就读的我市考生吴忠轩进入扬州新华中学

考点时,将身份证遗失。得知情况后,户政女民警不到半小时就为其办理好临时身份证。

高标准运作 全面加强服务体系建

“对符合受理条件的,当场受理办结,不无故拖延,真正让群众少跑腿,快办事;对提供资料不符合法定要求的,一次性书面告知所需事项,让群众重复往返;对不符合受理条件的,认真做好相关法律法规的解释工作,不让办事群众受冷遇;讲究工作质量,不让差错和失误在本岗位发生;落实首接负责制,当场解答户籍疑难问题,不让需要解决的问题遗漏。”这是户政窗口女警员们给出的服务承诺,以“用心、热心、耐心、贴心、虚心”的服务真诚对待每一位办事群众,坚决杜绝“冷、硬、横、推”现象的发生。

工作中,窗口还设立了意见箱、意见簿、服务评价器,收集群众对民警们的服务态度、工作作风、警容警貌等方面的评价。同时,采集服务对象通讯号码,实时进行回访,主动征求群众意见。针对评价和征集的意见建议,逐一制定整改计划,不断改进优化服务态度和工作作风,并及时做好解释反馈,以诚恳态度争取群众理解。



予人玫瑰 手留余香

——记市公安局治安大队户政中队副中队长戴蓉琴

解决群众恢复户口、变更年龄等复杂疑难问题,戴蓉琴也总是不怕麻烦,亲力亲为,主动联系基层户籍民警,查户口底册,收集原始记录,并走村串户核实相关情况,整理材料上报审批,帮助群众解决问题。

2014年,她共接待群众7000余人次,办理户籍业务1万余件无差错,无投诉,组织上门拍照办证40余次,服务群众200余人。同时,她还利用午休、节假日为群众办理二代证500余份,提供应急服务20余次。

耐心倾听 不和群众比心急

“做好窗口服务工作要有耐心,只有耐心解释、细心讲道理,才能够赢得群众的理解、尊重和认可,咱们可不能比群众更心急!”这是戴蓉琴经常对窗口工作人员说的话。

今年3月的一天中午,城区居民李大妈怒气冲冲地冲进户政服务大厅责问道:“我说你们警察怎么办事的?把我新办的身份证信息弄错了,害得我没法汇钱,我孩子在外地上学急等着用钱呢!”

戴蓉琴倒了杯热茶,招呼李大妈坐下,并心平气和地向其了解原委。原来,李大妈去银行给孩子汇钱时,发现她的身份证号在银行系统里查无此人。为了不让大妈跑冤枉路,戴蓉琴重新打开电脑查询,发现李大妈的户口本、身份证等信息准确无误。凭着职业的敏感性,戴蓉琴断定这是当事人在办二代证时变更身份证信息后,银行人口信息没有及时更新造成的。查明情况后,戴蓉琴按照程序一边向上级部门报告情况,一边为李大妈出具了相关证明。而李大妈看到戴蓉琴毫无怨言地帮助自己,随即对自己的冲动行为表示歉意。

工作中,戴蓉琴经常会遇见这类情况,她每次都注意自己工作态度和工作方法,先从群众的角度想问题、找办法。遇到情绪急躁的群众,她也会保持忍耐,用包容去讲政策、做解释,直到群众满意。

真情付出 单亲母亲家庭的“贴心人”

“我愿做巾帼志愿者服务活动的践行者,大力推行关爱行动,向特困单亲母亲家庭伸出温暖的双手,力所能及地解决她们在工作生活中遇到的困难。”这是戴蓉琴同志在市妇联结对帮扶特困单亲母亲活动启动仪式上的表态发言。

2014年5月,市妇联举办结对帮扶特困单亲母亲活动。作为公安局巾帼志愿者服务队的带头人,戴蓉琴积极响应,主动参与该项社会公益事业,走访城区贫困户、下岗职工单亲母亲家庭,逐一了解她们生活和工作情况,并与城区5户家庭结对帮扶对象。

此后,戴蓉琴经常利用节假日和八小时之外的时间,去结对帮扶的家庭串门,与单亲母亲们拉家常、问寒问暖,力所能及地帮助解决实际困难。久而久之,戴蓉琴和大家处得如同亲姐妹一样。每每遇到困难或烦心事,特困妈妈就会打电话给戴蓉琴倾诉。短短5个月,家庭并不富裕的戴蓉琴就为结对家庭捐资2000余元。在戴蓉琴热心劝导帮助下,结对的单亲母亲们也很快走出心理阴影,燃起重新生活、工作的信心和勇气。



上海家中。但陈先生家中暂无其他人居住,除非他亲自回沪取回保单,否则业务不能正常办理。陈先生十分着急,情绪也变得激动起来。倪迎新在得知这一情况后,一边耐心地向陈先生宣传车管业务政策法规,一边主动为陈先生联系相关保险公司,并在核实保单情况后,同意先签章后通过邮寄的方式将保单归档。最终,事情得到了圆满解决。事后,陈先生还写来书信表示谢意。

她1997年参加公安工作,从一名懵懂的学生逐渐成长为一名表现突出、成绩显著的公安民警。十几年来,她累计服务群众60万人次、经办车管业务20余万件、解决一号窗口疑难事项2000余件。在今年3月9日召开的“扬州十大巾帼平安卫士”表彰大会上,她被表彰为“扬州十大巾帼平安卫士”提名奖,被授予“扬州市巾帼建功标兵”称号,受到嘉奖一次。她就是市公安局交警大队车管所副政治指导员倪迎新。

了解车管工作的人都知道,车辆管理工作是件苦差事,而车管所窗口工作集枯燥、繁琐、量大于一体,更是苦上加苦,每天都要跟广大人民群众打交道。这就需要窗口民警不仅要具备过硬的业务水平,还要时刻坚持热情周到的服务理念。

自工作以来,倪迎新便一直从事车管所窗口工作,平均日工作量近百件,服务群众过百次。在繁重而紧张的工作压力下,处理好疑难业务以及接待好办事群众是窗口工作的难点。

如何在确保严格执法的基础上,又做到让群众满意?“认真细致、真情付出!”倪迎新这样说道。工作中,她也是一直这样去做的。

每当遇到弱势群体,倪迎新总是为他们提供力所能及的帮助;当有不能理解甚至对车管工作有抵触情绪的办事群众在窗口反复责难时,她也始终忙而不乱,耐心细致地做好解释工作,用微笑和汗水让每一位办事群众满意而归,有机地将严格执法与热情服务结合在一起。

自从担负“一号窗口”工作以来,她切实履行岗位职责,真正实现了“让一般业务迅速办理,使疑难问题有效解决”的服务承诺。2014年5月22日下午,在高邮投资的企业家陈先生在车管所办理机动车年检业务时,发现自己车辆的交强险保单落在了

类似这样为服务对象开辟“绿色通道”的事情,在倪迎新的日常工作接待工作中屡见不鲜。去年6月24日中午,驾驶人吴先生来到车管所办理提交身体条件证明业务,由于苏州太仓大队网上违法信息录入不完整,致系统提示“违法未处理”。而吴先生正要外出公务,十分着急。获悉情况后,倪迎新急群众所急,主动放弃午休时间,积极与太仓大队“一号窗口”联系,以最快速度撤销网上遗留信息,消除了吴先生的顾虑。事后,吴先生感动地连连称赞倪迎新是“为民服务的好公仆”。

经济社会迅猛发展,给车管工作也带来了各种挑战。工作之余,倪迎新主动加强业务理论和相关法律、法规及警务信息化的学习,不断总结经验,积极探索工作新方法,用勤奋和好学好学攻克了业务上的一个又一个难题,并顺利通过了各项业务考核,成为单位业务学习的带头人。2004年以来,全国公安机关开展“大练兵”活动,倪迎新积极投身其中,并于2004年代表扬州交警支队在省总队“大练兵”比武竞赛中获得了车管单项的第三名;2006年,她在推进“三基”工程建设,深化“大练兵”活动中同样表现突出,并在全市公安民警“基本功”大比武中荣获了交巡警个人全能三等奖;2010年,她克服各种困难,带病坚持练兵,荣获扬州市公安局交巡警支队岗位技能比武竞赛车驾管理岗位(县市大队序列)第一名。

身为女民警,倪迎新巾帼不让须眉,在平凡的工作岗位上,以细致周到、规范热情的服务,演绎着一名公安民警的真谛,把青春书写在了守卫人民安宁的红绿灯下。

巾帼不让须眉 做警察女战士

——记市公安局交警大队车管所副政治指导员倪迎新