



赵俊芳为群众上门办理户籍业务

# 赵俊芳：“柔情警花”把爱“种”进居民心里

□记者 任富强 文/图

“一进户籍室就能看到她的笑脸。”“这闺女服务态度真好。”这是辖区群众对赵俊芳最多的夸赞。“俊芳可是我们所的劳模，比男同志还能干哩！”“赵所长对工作的态度，真是我们学习的榜样。”这是商水县公安局化河派出所同事对赵俊芳最多的评价。

2013 年 7 月，赵俊芳参加公安工作，成为商水县公安局化河派出所的一名户籍民警。9 年间，曾获得周口市公安局“最美警嫂”、商水县公安局“最美民警”等多项荣誉的她，用灿烂的笑脸迎接每位办事群众，以精湛的业务与辛勤的付出，诠释着户籍窗口的小岗大爱。户籍民警赵俊芳俨然成了化河派出所为民服务的一个金字招牌。

## 在民众心里 开出温暖之花

户口簿、身份证伴随群众一生，户籍警的工作事关千家万户。赵俊芳深知，自己的工作一头连着公安形象，一头牵着群众的心，所以在日常工作中，如何用自己的真诚和热情、爱心和微笑，去解决群众的急难和期盼。

今年 6 月份，化河乡何楼村村民王天敏老人病情严重急需入院治疗，但因长年行动不便，身份证丢失后并未及时补办二代居民身份证，因此无法办理入院信息登记，也不能享受农村医疗保险。赵俊芳得知情况后，带着相机到老人家中帮其采集人像，并垫付了身份证工本费。为及时出证，赵俊芳向户政部门汇报，争取特事特办，在最快的时间里帮助老人拿到了身份证。

2021 年的一天，化河乡谢楼村一位老人带着孙子到户籍室焦急地询问怎么才能给小孙子上户口，赵俊芳耐心地听老人讲明事情原委，了解到孩子父母长期失联，老人错过了报户口时间的情况后，她立即与村干部联系，实地到村里调查了解情况，制作了多份询问笔录，采取儿童血卡在全国打击拐卖人口数据库进行 DNA 比对，连夜形成文字报告，向上级户政部门汇报情况，以最快的速度把孩子的户口补录入户。

“宁愿自己多辛苦，不让群众多跑路。”赵俊芳说，“户籍工作繁琐且复杂，为群众办理一项户籍业务只需几分钟，但为人民服务却永无止境。”从警以来，她始终带着深厚的感情去做本职工作，想方设法为群众提供热情满意的服务，解决的各类户政难题连她自己都数不清。

## 在平凡中开出不凡之花

每天早上 7 点半，赵俊芳就会早早地来到户籍室，换上警服，把自己的照片按规定贴在评价器上，把介绍户籍办理业务规范的展板擦拭干净，检查整理咨询台、饮水机、消毒液、针线包、急救箱、手机充电站等便民设施，让来办事的群众一进门就感到豁然开朗、心情舒畅，群众形象地称她的户籍室为“阳光户籍室”。

在与群众打交道时，户籍民警最常见的问题就是由于群众对户籍政策一知半解，常常

产生不理解甚至出现抵触情绪，要想化解群众心中的疑虑，为他们解决问题，就必须娴熟地掌握户口政策才能向群众解释清楚。从事户籍管理工作以来，赵俊芳潜心学习户籍管理的各类规定制度，专心探索户籍服务方式方法，将户籍管理和服务内容烂熟于心，从而多次帮助群众处理疑难户口问题和化解个别群众对公安户籍工作的不解，继而实现“办理业务零差错、高效率”的工作目标，将户政管理工作便民

措施落实到每一次为百姓办理业务的流程中。

在化河乡一村一警工作群里，赵俊芳经常发布一些业务办理流程、便民服务政策，还公布了自己的联系电话，24 小时开机，以便休息日及下班时间有群众急需办理户口或证件都能随时联系得上。赵俊芳还注意拓宽服务群众渠道，对参加高考、中考的学生以及春节前后返乡农民工等特殊群体，实行特事特办，走绿色通道，快速办理。

## 在逆境中开出坚毅之花

“妈妈，我长大了也要当一名警察，像爸爸那样！”在赵俊芳的家中，今年 4 岁的儿子戴着爸爸生前的警帽，拿着玩具枪，忽闪着大眼睛对妈妈说。听了这话，赵俊芳的眼里满是泪水。

赵俊芳的家原是一个幸福的四口之家，丈夫全旭是原西华县公安局清河驿派出所副所长，2019 年清明节假期的最后一天，在值班期间突发疾病永远地离开了她。

突如其来的变故让赵俊芳遭到了前所未有的打击，看着眼前

还没来得及享受父爱的一双儿女，她实在难以接受爱人离开的事实，沉重的打击和精神的创伤让她流了多少眼泪，也许只有她自己知道。

但在短暂的悲伤、迷茫后，她坚强地扛了过来，单位领导批假让她多休息一段时间，但仅仅 3 天后她就重返工作岗位，用繁忙的工作来充实自己。她说只有忙到没有空闲时间，才能让她从痛失挚爱的悲痛中短暂地解脱出来。

3 年过去了，如今，虽然和丈夫

天各一方，但她足够坚强，用柔弱的肩膀撑起了父母和孩子的一片天，尽职尽责地做好自己的本职工作之余，她教育孩子、赡养老人，把一个家庭呵护得和和美。她说：“全旭走了，他未尽的义务、未完成的工作我来完成，我会带着他的那一份加倍努力，给孩子们做好榜样，这才是对全旭最好的交待。”

赵俊芳就像初升的朝阳，矢志不渝温暖群众心田，向阳花开，坚毅乐观践行为民初心，相信她的路会越走越宽阔，越走越精彩。②2