

小小户籍室 和谐大天地

——记商水县公安局郝岗派出所户籍民警喻国望

□通讯员 郭利军 苏银海

编者按：

派出所的户籍窗口是群众了解和评价公安工作的主要途径，户籍民警作为警察队伍中的重要一员，在公安工作中发挥着越来越重要的作用。近几年，公安户政工作实现了从手工办公到微机管理的转变，从粗放管理到规范执法的改变，户籍民警确实付出了不少的心血和汗水。然而客观地讲，部分群众对户籍工作仍有不少意见，集中反映在户口的漏登、常住人口信息的更改纠错、新生儿的登记以及二代证的换发。如何更好地擦亮这个“窗口”，拉近警民距离，有效消除群众的误解，商水县公安局郝岗派出所户籍民警喻国望，以户籍室为阵地，坚持以人为本，始终把群众利益放在第一位，用一颗赤诚的心，带着责任，带着感情，关心群众安危冷暖，换取了辖区群众的认可和信赖，以实际行动践行了科学发展观的深刻内涵。

镜头一：“您好，您去年9月份办理的二代身份证，已经到达派出所，我将于4月18日全天在村内送证，敬请您或您的家人在家稍候。郝岗派出所喻国望致谢！”2009年4月3日，商水县郝岗柴湾村在张家港打工的王运收收到这条短信后，忙通知好友与这位户籍民警联系。

镜头二：西黄坡村村民黄七零的儿子黄学礼，在广西柳林打工时与内蒙古自治区科尔沁左翼中旗的肖芳芳相爱。到了结婚年龄，由于肖芳芳的户籍在内蒙古自治区科尔沁左翼中旗公安局图布信派出所，远隔数千里，迁移户口成了难题。今年2月5日，看到在村内送二代身份证的民警喻国望，黄七零抱着试一试的想法，将迁移户口的难题告诉了喻国望。没想到，5天头上，喻国望就把户口准迁证送上了门。

镜头三：“他一再给俺说，咱得给孩子买药，为孩子治病是大事。”东黄村村民张自来感激地说。去年“三夏”的时候，一位警察骑着自行车在他家的地头停了下来。“不知是谁干坏事了，警察都找到地里来了。”张自来一边与小儿子除麦茬，一边纳闷。等那位警察走近，他才看清来者是喻国望。“俺哥，你别光铲麦茬，孩子的病咋样？”他边问孩子的病情，边来到近前。随后，喻国望和张自来一边干活一边谈论孩子的病情。1小时后，喻国望临走时从口袋里掏出100元钱塞给了张自来。

镜头四：练庄村102岁老人王瑞，儿子王岁顶80多岁，母子二人相依为命。趁给两位老人送二代身份证的机会，喻国望认识了他娘俩。以后，喻国望三天两头来看望。老人逢人就说：“和民警攀上亲，家里有了生机。”

喻国望是商水县公安局郝岗派出所户籍民警，上述片段是他工作中的真实写照。

今年30多岁的他，外表精干，



言行利索，做起事来风风火火。他原是一名辖区民警，从外乡调任郝岗派出所后，变成了一位户籍民警。此后，他用一件件小事赢得了辖区群众的感动。他为了辖区的安宁，孜孜不倦的劳作、勤勤恳恳的耕耘，对工作踏踏实实，任劳任怨。

初到辖区时，群众认为喻国望到家没啥好事。现在，群众一看见喻国望就主动打招呼。真情的付出，换来了群众的赞誉。喻国望多年被评为先进个人。2005年，他荣获河南省换发第二代居民身份证先进个人。2008年，他被评为全省优秀户籍警。

“只要真心为老百姓着想，是会赢得别人的支持和理解的！”从踏进户籍室的那一天起，他将这句话深深地记在心里。辖区工作是做“人”的工作，做“人”的工作就要用感情、用真情。

领证 领来个“弟弟”

2009年4月1日，商水县郝岗乡东黄村村民张自来讲，他家的电锯是喻国望买的。有了它，他就可以在农闲时做些小凳子挣点钱。看到院子里的彩布条，张自来哽咽着说：“这是喻国望出的钱、进的货，让我学编摇床卖。俺到派出所领身份证，不想领回来一个‘弟弟’，和派出所民警攀上了亲戚”。

2004年9月，张自来带着大儿子张建业到派出所办理身份证。户籍民警喻国望热情地接待了他们，为张建业照相、入档，并告诉他领身份证需要等一段时间。

一个月后，张自来到派出所领身份证，可身份证还未下来。就在张自来转身要走时，喻国望看见了张自来提着的药，就好奇地问了一下，才得知张自来的家境。当听说张自来的小儿子患有一种病时，喻国望对张自来说：“这病需要找专业的医生诊治，以后需要帮忙说一声。”此后，喻国望经常到张自来家看望。

“国旺老弟，还需要麻烦你，大儿子那边需要户口簿和证明，想请你办理一下。”去年10月6日，张自

来带着小儿子又一次来到派出所。“这是户口簿、证明信，户口簿的钱我已替你交了，这100元是我给孩子的买药钱，是我的一点心意，别嫌少。”喻国旺说着，把100元钱塞在张自来手里。看到这些，在场办理证件的群众还以为张自来与户籍警亲戚关系呢！从此以后，喻国望积极帮助张自来的小儿子向医疗机构申请医疗救助，并坚持每月抽空到张家中探望。

八年 派出所里过春节

“年出勤率均在350天以上，日工作时间12小时之多。”派出所繁事多整天与群众打交道，有时候确实不容易。光有工作热情还不够，还要有责任感、事业心，更需要的是一个脚踏实地、无怨无悔、无私奉献的实干精神。多年来，喻国旺为了所内的工作，舍小家顾大家，坚持出满勤、干满点。2004年，喻国旺接任户籍民警时，正值户口核对。对一个刚踏入此项工作的他来说，可真是困难重重，面临着重大的考验。为此他加班加点学习户籍方面的法律法规，掌握户口政策，和其他民警一道走村入户了解核对户口，经过3个多月的艰苦不懈努力，掌握了大量的原始资料，确保了户口核对准确无误性，出色完成了户口核对纠错工作，确保了二代证的顺利换发。

为了户籍方面的工作，喻国旺不知熬过多少不眠之夜。2006年8月份，因长期坐在户籍室，白天采集人像，夜晚上传二代证无休息时间，导致喻国旺的痔疮病复发。因错过治疗时间，导致痔疮恶化，使得喻国旺无法再坐下工作。他只好站着工作，有时候就侧身靠着椅子工作。老民警马警官说：“国望那一次，为了不影响工作，在做完手术后就正常上班，坚持为群众办理二代居民身份证。”

该乡郝内村五组村民郝良元记忆犹新地说：“有一回，我去派出所办证，有一位老大爷（记不起那村的）被孙子拉着到派出所办证。原来的户籍室在二楼，加上天热，老人上

楼很不方便。见此，喻国旺就上前背起老人上楼采集人像。

“在这个派出所一干就是8年，这8个让我们娘俩难忘的春节，他都在派出所。我无所谓，孩子大年三十打电话给他要压岁钱。虽是这样，喻国旺的妻子李春叶丝毫没有抱怨丈夫的话语。”

“王大娘等着我去拜年，自来哥等着我吃饺子、许庄的支书记说村里俩村民初三出门等着照身份证……”喻国望总是以工作为重，把享受让给别人，把苦和累留给家人。

2009年2月24日，农历大年二十八，当晚7时，在西北大学任教的常开霞老师联系到喻国望。她讲，她的姐姐回家过春节时突然患病，已转诊到漯河市人民医院。由于姐姐常年外出打工，造成户口漏登，办理新农合时家人只报了她的姓名和出生年月，急需户口本，怎么办？接到常老师的电话后，喻国望连夜工作。次日，他托朋友赶到漯河将户口本送到病房。

窗口 为咱百姓畅开

钱谁都需要，可我是个警察，又是派出所管户口民警，工资也不是太多，家中负担重，妻子下岗，子女上学，论需要钱，喻国旺是很需要的。只要他轻轻地敲一下键盘，就可以得到大于他工资10倍以上的收入。但在钱与权、钱与法的面前，喻国旺没有选择金钱。郝岗乡陈坡村王某因涉嫌盗窃被西华警方批捕上网，多次抓获未果。2006年10月的一天下午，王某来派出所办理证件时，被喻国旺识破。王某当即从口袋里掏出1000元现金塞进喻国旺口袋中，要求放他一马。“胡说，你不想让我干了，把我看成啥人了！”喻国旺当即拒绝。后在办证群众及闻讯赶到民警的帮助下，王某被擒获。

近两年，在强化基础信息，巧用业务特长情况下，喻国旺先后成功抓获各类网上逃犯10余名。

2007年12月22日上午，从县公安局领证的喻国旺途经谭庄镇十字路口时，猛然发现路边走着的仁

人特熟。“对，错不了，这仨人中的高个是涉嫌盗窃批捕在逃的网上逃犯陈某。”他立即将车堵在路口的一方，拨通110。很短时间内，谭庄派出所出警民警赶到，在一商场内，将网上逃犯陈某抓获。

“人只有一颗心，但这颗心只要是群众跳动的，就无愧于‘人民警察’这个光荣的称号”。他深知，只有接近群众，才能了解群众；只有了解群众，才能感受群众的困难；只有感受到了群众的困难，才能与群众以心换心，成为群众的贴心人。

2007年农历腊月三十下午，喻国旺接县公安局110指挥中心指令，辖区北社村有一名湖南籍男子因恋爱纠纷，浑身浇灌汽油，欲自焚。接警后，喻国旺和所内其他备勤民警迅速出警赶到现场，只见一名男青年手持打火机，浑身湿透，四周散发着浓烈的汽油味，扬言要自焚，情绪十分激动。通过询问群众，喻国旺得知了这名男子的基本情况和自杀原因。于是，他只身一人着便衣进入现场，对其进行了动之以情、晓之以理的劝导，与其谈家庭、论人生、讲未来。两个多小时过去了，这名男子终于被喻国旺的诚心所感动，痛哭流涕地扔下打火机，长跪不起。后其家人奔波千里来到派出所，感谢民警挽救了他们亲人的生命。

户籍窗口不仅是公安基层派出所接待群众的窗口，也是联系群众的纽带，更是服务群众的桥梁，是基层派出所外树形象的一个有力平台。2008年11月17日下午，正在郝岗乡三义村核对户口的喻国望，看到吕军产老大爷正在河堤上收割成熟的荆条，就走到老人面前说：“大爷，我不会用你的镰刀砍荆条，你教我一下。”说完，他从老人手中夺过镰刀开始“学习”起来。一个小时过去了，喻国望没有“学会”。两个小时过去了，喻国望还说再练练。整片的荆条砍完了，喻国望的手上打起了血泡。吕军产激动地老人说：“喻国望哪里是在学习砍荆条，而是在帮俺家干活呀！”

户籍民警接待服务群众的能力水平，直接影响着公安机关在人民群众中的形象。几年来，喻国望始终把服务、方便群众、为人民群众排忧解难，作为自己工作的宗旨、行动的指南，尽力办好群众找上门的事情，并坚持每周抽出半天时间，深入辖区走访入户，体察民意，积极为群众排忧解难。喻国望为自己制定了24小时值班制，群众来所办证随来随办，能一趟办成事情决不让老百姓跑二趟，自费印制办理户口指南及便民服务卡发放到辖区群众手中，从而减少了群众往返派出所的麻烦。据不完全统计，近3年来，喻国望共为群众办理居民身份证、户口迁移证、准迁证、边境证及其他有关证件15360多份，发放居民身份证、迁移证21880人次，为群众节约大量的路途开支，群众投诉率为零。

喻国望以“热心、细心、耐心、虚心”的工作方法服务了辖区群众，践行了一位户籍民警用“心”服务的服务理念，真情为民，创建了和谐、融洽的警民关系、树立了公安民警亲民、爱民的良好形象。

“为了人民群众对自己的那份沉甸甸的信任，就是一辈子钉在这个岗位上，我也无怨无悔！”这就是喻国望对工作的誓言。