

辛勤奋战在海沧区政务服务中心公安窗口的“娘子军”。



海沧区政务服务中心公安窗口女警贴心服务群众践行为民初心

公安『娘子军』 『软』服务暖民心

晨报记者 许悦

“我回来了,特别感谢你们给我帮了大忙。”谢女士把一束鲜花递到陈娅婷手中,并向她道谢。这是对海沧区政务服务中心公安窗口“娘子军”提供的贴心服务最好的肯定。

在海沧区政务服务中心公安窗口,女警们用温柔与坚韧书写为民服务的壮丽篇章,而陈娅婷便是这支“娘子军”的带头人。她是众人心中当之无愧的主心骨,大家都亲切地称她“陈姐”。岁月让她不断沉淀,留下沉稳与睿智。她坚定的眼神透着一股不解决问题誓不罢休的劲儿,正是这种劲头支撑着她阅尽无数资料、攻克诸多难题。

一束鲜花 一份真情

去年12月18日,寒风呼啸,市民谢女士心急如焚地冲进海沧区政务服务中心大厅,来到公安窗口。谢女士计划3日后陪高龄的父亲前往港澳地区,在办理签注时却遇到了问题,工作人员核对信息时发现,谢女士因某些原因无法使用智能签注机即时办理签注,按照正常流程,办理需要7个工作日。

辅警黄秀惠见状立刻上前了解情况,轻声细语地为谢女士讲解办理赴港澳签注的流程,一步步引导谢女士填表,进行办理。可是,当得知在海沧办理签注比到市公安局出入境管理局办理在快递环节需要更多的时间,这可把谢女士急坏了。

陈娅婷得知这一情况,立马放下手头的工作前来支援。了解事情全貌后,她引导谢女士到大厅的座椅上休息,轻声安抚她:“您先在这里歇一会儿,喝口水,我马上联系。”紧接着,她拨打市公安局出入境管理局有关部门的电话,说明谢女士的特殊情况,为谢女士争取开启“绿色通道”。

第二天,黄秀惠查询到系统已经发证,就第一时间致电通知谢女士。直到得知谢女士顺利拿到证件的那一刻,陈娅婷紧绷的心弦才松开。今年春节前,谢女士专程来到海沧区政务服务中心,送上鲜花向陈娅婷等人致谢。

那束鲜花被陈娅婷摆放在办公室里。“看到这束花,我心里就暖乎乎的,干起活来更加带劲。”陈娅婷说,这束鲜花对她而言不仅仅是一份礼物,更是群众对她们工作认可的象征,承载着警民之间深厚的情谊。

一纸证明 一份责任

“没有未婚证明,我根本没办法结婚……”去年7月,陈女士来到海沧区政务服务中心公安窗口办理户口页婚姻状况变更。她的户口

本上婚姻状况一栏是空白,因为要结婚,她急需婚姻状况栏“未婚”状态的户口本办理结婚证,此前她辗转多个相关部门都未能解决这一问题。

辅警杨爱丽、郑巧云和李佳婷了解情况后迅速组成“攻坚小组”,她们跨部门沟通协调,一次次耐心地解释情况,及时将问题上报有关部门。当她们遇到困难时,陈娅婷就为大家打气:“别灰心,咱们再坚持

一下,一定能帮陈女士解决问题!”整整6个小时,“攻坚小组”马不停蹄地工作,几经周折,终于帮陈女士开出了未婚证明。

这一过程不仅展现了“铁娘子”的执着与担当,也是海沧公安分局改革取得阶段性成果的一个缩影。海沧公安分局坚持推行“放管服”便民新举措,户籍异地办理服务再升级,让群众无需再为办理户籍迁移手续来回奔波,进一步方便群众办事。

一颗糖果 一份坚守

“我们的小苏也非常辛苦,拍照太多,累得手都抬不起来。”工作中,陈娅婷极为低调,嘴里念叨的都是别人的功劳。她说,辅警苏桂心主要负责出入境证件拍照,这活儿看似简单,实则很辛苦。2019年4月入职以来,苏桂心每天面对形形色色的办事群众,还经常为儿童服务。

宝宝的小耳朵和眉毛露出来,再喊同事来帮忙拍照。

对于苏桂心的劳累,陈娅婷看在眼里疼在心里。她多次劝苏桂心去医院好好检查一下身体,平时也经常对苏桂心嘘寒问暖,让苏桂心感受到团队的温暖。

寒暑假、过节前是办证高峰期。“一个早上为100多人拍照,忙得连口水都顾不上喝。”苏桂心回忆,有时中午12点刚过,她匆匆吃几口饭,又得返回岗位工作。长期劳累让她患上滑膜炎,疼得受不了才去医院看病、开药吃,病情稍有好转就返回岗位。“听大家说我们这里照片拍得好、速度快、很便利,有人还介绍了好多‘回头客’,我心里甜滋滋的,就算累也值得!”苏桂心说。明年,苏桂心要退休了,她的心里还总是惦记着工作、惦记着为群众服务。

在陈娅婷带领下,黄秀惠、杨爱丽、郑巧云、李佳婷、苏桂心等十几

名女警都心怀热忱,她们和听障市民纸上交流,一字一句传递关怀;她们下班后主动延时服务,不让群众多跑一趟;她们接听电话为群众答疑耐心十足,化解群众种种困惑;她们为70岁以上老人、孕妇等特殊群体开辟绿色通道,尽显温情……

据统计,2024年海沧区政务服务中心公安窗口共办结71197笔业务,涵盖出入境、户籍、治安、交管各个领域。陈娅婷带领“娘子军”攻克了一项项业务难关,打了一场场漂亮的硬仗,海沧公安分局人口管理处的意见簿上群众的赞扬密密麻麻,便是最好的见证。她们用日复一日的坚守、无微不至的关怀,生动诠释着为民服务的初心,续写着警民鱼水情深、亲如一家的动人篇章。

在“三八”国际妇女节来临之际,让我们向这些奋战在海沧区政务服务中心公安窗口的“铁娘子”献上节日祝福,致以最崇高的敬意!

【人物名片】



陈娅婷耐心引导群众办理出入境业务。 记者 唐光峰 摄

陈娅婷,女,中共党员,1971年7月出生,福建厦门人,现任厦门市海沧公安分局法制大队三级高级警长。在其带领下,海沧区政务服务中心公安窗口荣获海沧区行政服务中心工会联合会“岗位大练兵、服务大比拼”活动最佳团队奖,并连续四年荣获“海沧政务服务红旗单位”称号。



苏桂心帮助来拍照的小女孩整理头发。 记者 唐光峰 摄

为群众办理业务。 记者 唐光峰 摄

