



警营追梦人
厦门市公安局 海西晨报社联合主办

晨报记者 彭怡郡

实习生 熊芷欣 通讯员 厦公宣

走进莲前派出所,你一定会被这样的一幕吸引:一位皮肤黝黑、精神饱满的辅警,始终守在自助服务岗亭内。看到有群众来办事,他主动迎上去,耐心解答、热情服务。他爽朗的笑声,给每个人都留下深刻印象。他就是“老黑”,莲前派出所的“门面担当”。

“老黑”本名李天生,因皮肤黝黑,而被辖区群众亲切称呼为“老黑”,憨厚的他也很乐意接受这种“标志性称呼”。因服务热情周到,“老黑”的美名渐渐流传开来,“有事找‘老黑’”也成为周边居民口口相传的一句话。

自助服务岗亭或许仅是莲前派出所的一个小小窗口,却牵动着无数辖区群众的“大民生”,它是联系群众、服务群众的前沿阵地,更是创新发展新时代枫桥经验,打造“莲心服务”的新地标。作为全国模范公安单位,莲前派出所积极深化政务服务前沿阵地建设,打通“最后一公里”,让群众服务“零距离、更便民”。

今年,厦门市公安局大力实施“政务服务提升年”行动,通过优化“就近办”布局,打造“15分钟便民服务圈”,制定全市统一的公安政务服务窗口建设标准和办事指南,切实提升“窗口办”体验,不断提升群众“幸福成色”。

坚守小岗亭 传递大温暖

莲前派出所辅警李天生为民服务『不打烊』



李天生热情地为群众服务。孙二伟 摄



李天生自学了维修自助服务机的技巧。孙二伟 摄



路遇群众需要帮助,李天生主动上前伸出援手。孙二伟 摄

相关链接

架起警民“连心桥”

“老黑”的故事,只是莲前派出所户籍室工作的一个缩影。莲前派出所户籍室开放以来,着力解决群众“急难愁盼”,众多户籍民警用真情服务架起警民“连心桥”,让“零投诉”“暖民心”成为户籍室的代名词。

除“老黑”驻守的岗亭外,莲前派出所也在便民服务“最后一米”上下功夫。户籍室内设置“前置咨询”服务,引导员主动上前提醒叫号,帮忙审核相关材料,最快1分钟内可办好,大大提升服务速度。户籍室开设绿色通道,为老年人、残疾人优先办理业务,并定期开展“户籍咨询”“反诈宣传”等,为老年人、卧病在床等人群提供上门服务。户籍管理涉及政策文件复杂,为提升办事效率、精准解决群众困难,户籍室便组织户籍民警、辅警在下班后认真自学。

莲前派出所把“两岸一家亲”的理念贯彻到对台警务工作中,创新举措,为台胞提供有温度便利服务。户籍室特别开辟一个窗口,受理港澳台居民登记办证,取号机也专门开设港澳台居民取号通道。居住在思明的港澳台居民可就近在思明任意一个派出所申报办证,切实享受“马上办、就近办”的服务便利。

认真、负责、好学

熟练掌握业务流程

“老黑”今年56岁,2006年起便在莲前派出所当辅警。2016年,厦门推动办理居住证,一时办证量暴增,“老黑”和多位民辅警被委以重任。“老黑”负责咨询预审核服务台,时间紧、任务重,他迅速进入状态,一边摸索一边学习,很快便掌握所有流程,靠前为群众提供服务。

在厦开餐馆的一对外地夫妻,本以为“人生地不熟”,办居住证会很麻烦。没想到,他们一到莲前派出所,“老黑”便热情接待,不仅一次告知应准备的材料,担心说得不清楚,还拿出纸笔写下注意事项。材料准备齐全后,他们再次来到所里,认准“老黑”帮忙,“老黑”也不负所托,“一天就搞定了”。被这样高效、热情的服务所打动,夫妻俩决定把厦门当作“第二故乡”。

2019年,莲前派出所为服务夜间办事群众,率先在全市推出24小时自助服务岗亭并设置在派出所门口。“老黑”顺理成章地成为岗亭的引导员,更成为派出所的“门面担当”。岗亭内摆放着一台e政务自助服务机和一台出入境智能签注设备,一天最高峰办件量超200件。尽管年纪越来越大,但“老黑”干劲一点也不输给年轻人,为弄明白自助机各项业务,他经常请教民警和技术人员,还上网查找最新政务服务信息、各地的好做法,反复操作,做到熟练掌握业务流程。

自助机难免会遇到卡纸等“毛病”,因此在技术员维修时,“老黑”就在一旁“偷师”,掌握基础维修技能。他还认真记录,及时反馈群众提出的意见,并推动自助机增设扫码付款等功能。

工作中让群众满意

生活中主动关怀近邻

冬日风吹,夏日暴晒,日复一日做着同样的事,这样的工作是否烦闷?“老黑”总是坚定地摇了摇头。在莲前派出所工作17年来,“老黑”见证着派出所一步步“成长”为全国模范公安单位。坚守在政务服务最前沿,“老黑”自觉身上带着沉重的责任感,定要让群众带着期待而来,满意而归。

来厦务工青年忘带身份证,无法在宾馆住宿,徘徊在派出所门口;是他,细心发现,及时帮忙开具证明,让小伙子顺利入住。独自办理户口的老人不会用机器,也听不懂普通话;是他,用闽南话耐心解释,为老人打印整理材料,让老人顺利落户……五平方米的小岗亭,就是“老黑”为民服务的舞台。即便有些人说不清要办什么业务,“老黑”也不嫌

麻烦,耐心倾听,想方设法帮忙。休息日、节假日,只要群众有需要,一个电话,“老黑”随叫随到。“‘老黑’家住得远,每次休息日让他来帮忙,我们都觉得有些不好意思;但‘老黑’总是一口答应,没一句怨言,还说是自己应该做的。”莲前派出所户籍民警黄晓莹说。

除了做好本职工作,“老黑”还主动关怀近邻,把温情送到居民身边。老人迷路,他搀扶着护送回家;女孩坐在派出所门口无助哭泣,他及时引导至值班室寻求帮助。对此,“老黑”笑着说:“举手之劳罢了。”

以笑脸换笑脸,以真心换民心。驻守岗亭多年来,“老黑”零投诉,许多办事群众与他成为知心好友,路过派出所时还主动和他打招呼、聊天等。