



时髦民警用“微信”为群众办事

滨城区市东派出所副所长王红军创新服务,让群众少跑腿了

文/片 本报记者 王忠才 本报通讯员 王丽红

随着网络的发展,“微信”日渐成为大家交流娱乐的一种平台。滨城区市东派出所副所长王红军,建立起了“微信”服务群,让它成为服务辖区居民,为辖区居民办理业务的一个助手。“只要不违反政策法规,尽最大可能帮助群众解决问题”是王红军一直坚持和奉行的工作原则。除此之外,她在工作岗位上用小窗口提供大服务,用小尝试赢得大满意,小岗位上做着大奉献,是辖区居民眼中的“活雷锋”。

省去群众跑腿的麻烦 也可预约办理业务

2011年,王红军与很多网友一样开通了自己的微信。“一年前,我在社区走访,几个姐妹在一块聊到了微信的便捷之处,我当时就想把它用来为辖区居民服务。”王红军把辖区内物业公司经理、单位户籍协管员、辖区分管保卫工作人员等纳入一个群里,及时听取他们在工作中的意见和问题。

王红军开通微信以来,微信群里的好友也越来越多,从刚刚开通到现在已经有200多个好友。群众通过微信免费接收户籍民警的语音留言,户籍民警也可收到群众关于户籍问题咨询的语音留言并及时给予语音答复,省去群众来回跑腿的麻烦,节约了办理户口业务的时间。

记者在王红军手机上翻阅了以往的聊天记录,“我刚有一小孩,请问需要什么样的手续”、“上学的孩子,怎么办理身份证”类似这样的问题,王红军已经忘记有多少条了。“有问的就会及时回复,这都是工作上的小事,就是希望能够让他们少跑腿,提高办事效率。”王红军说。

王红军告诉记者,辖区居民还

可以与她提前预约办理业务。2011年,辖区居民王红家中孩子面临高考,需要及时办理身份证,可是放学时间与他们上下班时间一致。“孩子放学,我们也正好下班,我们就通过微信告诉她,孩子放学后来就行,我们在所里等她。”王红军说。

“随着大家的交流增多,我们服务的内容也越来越多,像居民需要填写的表格,我就可以拍下来,直接在微信上给他发过去,告诉他怎么填,填好了直接来办理相关业务就行了。”据了解,王红军通过“微信”直接或间接为群众解难事、做好事300余次,通过“微信”获得有效线索16条,收到群众各类意见、建议5条。

为方便新生儿上户口 把服务做到了产房里

“只要不违反政策法规,尽最大可能帮助群众解决问题”是王红军一直坚持和奉行的工作原则。王红军在派出所身兼数职,在户籍业务上,她设身处地为群众着想,在尽职尽责完成好本职工作的基础上,想方设法创新服务举措,探索户籍管理新机制。

2012年,王红军了解到,辖区居



王红军向记者讲述她与辖区居民使用的微信情况。

民马国丽孩子已五岁多,因为是婚前生育,没有准生证,户口一直没有落下,其公婆都有残疾,丈夫也因车祸去世,她不是本地人,一直为孩子落户的事犯愁。为尽快给孩子落上户口,王红军主动为其跑民政、医院、计生等部门,补齐手续及时上报审批,很快办理了落户手续,马国丽非常感激,非要拿出1000元钱表示感谢,被她婉言谢绝。

创新服务举措一直是上级要求的,王红军也经常思考如何才能更加深入地便民、利民。在日常走访中,王红军得知辖区鲁滨妇产医院有很多产妇在小孩出生后,不知道如何为新生儿上户口,而且因手续不全经常往返多个部门。她看

在眼里、急在心中,便将新生儿报户口所需材料罗列清楚,打印成宣传单,积极与鲁滨医院联系,一旦有新生儿出生,一份详细清楚的宣传单就由医生发放到婴儿父母手中。产妇产后称赞:“你们警察的服务都进产房了!”

在日常工作中,王红军同志坚持深入辖区,扎根群众,视社区如小家,把居民当亲人,口袋里揣个小本子,走街串户,挨家走访。谁家闹矛盾,谁家有困难,谁家老人独居,她都一一详细登记。她设计印制了警民联系卡,发放给社区居民,无论节假日还是休息时间,只要居民遇上难事,她都会第一时间赶到,及时帮助辖区群众排忧解难。辖区干休所

孤寡老人杜丕顺无儿无女,妻子张花凤身患残疾行动不便,王红军便经常到其家中谈心,了解生活状况,做些力所能及的事情。在了解到张花凤老人因身体残疾需办理残疾证时,王红军及时为老人采集了人像信息,办理了二代居民身份证,使老人有了残疾证。

舍小家,为大家,造福千万家,这是当警察的本分,更是王红军心怀服务之心的一种表现。活雷锋精神落实到了她的实际行动上,落实到了她心怀群众、为群众着想、为群众服务的工作上。王红军说:“为了人民群众对自己的那份沉甸甸的信任,就是一辈子钉在派出所民警的岗位上,也无怨无悔。”