

本周人物点击

麻晓华：  
把“老上访”当亲人疼的派出所所长

■本报记者 沈洁琼 通讯员 胡昌清

说起麻晓华,群众都竖起大拇指:“他是个好所长。”

麻晓华今年 40 岁,现任缙云县公安局五云中心派出所所长。

为什么说他好?“能跟‘老上访’麻福平当朋友的,又有几个人呢?”大家笑着说。

麻福平住在兰口村,是村里有名的“老上访”。因为觉得土地被征用不合理,72 岁的麻福平生活重心就是上访。从县里到市里,他没少跑。麻晓华到五云中心派出所当所长后,也听到了很多关于麻福平的事情。

“人心都是肉长的,我就不信咱们不能好好相处。”

当村里人都对麻福平避之不及的时候,麻晓华主动去敲他家的门。

可是,麻福平并不稀罕派出所所长去找他,他要么给麻晓华吃闭门羹,要么见了面也是爱理不理的。

不过,有一天,麻福平主动跑去派出所找麻晓华了。原来,前一天晚上,麻福平的家里进了贼。本来家里条件就不好,这个贼还把他家稍微值点钱的东西都偷了去,麻福平气得捶胸顿足。

虽然去报了案,但麻福平还是有些担心:自己平日那么对待派出所所长,他们会不会帮自己呀?

让麻福平没想到的是,没过几天,所长就亲自把东西给他送回来了,小偷也抓

到了!

麻福平布满皱纹的脸上露出了一丝微笑,这是村里人许久都没有看到过的。老人那颗冰冻的心开始消融了,麻晓华也感受到了这一点,赶紧趁热打铁,时不时地找机会去他家里坐坐,一起聊聊天。

老人其实内心很孤独,他也愿意有人陪他说说话。他像找到了忘年交一般,把心里的不快、顾虑一古脑儿地都倒给了麻晓华。麻晓华走进了老人的内心,他开导老人,跟他讲政策、讲法律。

麻晓华每次踏进老人的家,心里总不舒服,因为老人住的房子实在太破旧了,碰到下雨天,外面下大雨,屋里下小雨。麻晓华帮忙跑土管、城建、镇政府等各个部门,帮助麻福平争取福利,好尽快翻修房屋。当麻福平从麻晓华手里接过 6000 多元的拆迁补偿款时,说了句让麻晓华心疼的话:“我再也不上访了,不给你添麻烦了。”

麻晓华就是这么喜欢和群众打交道,而且每次都是打开心扉地交流。曹某解除劳动教养回家后一直找不到工作,家中还有 80 多岁的父亲要赡养,生活非常困难。麻晓华得知情况后,联系乡政府和民政局



为曹某解决了低保问题,还多次自掏腰包给曹某父亲买药治病。

曹某说,这么多年来几乎没人关心过他,更没人愿意帮助他,他觉得生活没有指望才破罐子破摔的,现在是麻所长让他看到了生活的希望,所以他要重新做人。今年,曹某在村里种了 7000 多斤生姜,收成不错。

麻晓华用真诚感动了群众,他获得 10 次嘉奖,1 次个人三等功、全省公安机关和谐警民关系建设先进个人……但是他说:“赢得老百姓的口碑,才是真的好!”

影像



“护理妈妈”拥抱小美

■新华社 孙树宝 摄

近日,山东省潍坊市疾病预防控制中心的医生对 2 岁大的疑似艾滋病女孩小美(化名)进行了第 3 次酶联免疫吸附试验,结果显示小美的艾滋病病毒抗体呈阴性,这表明:小美没有感染艾滋病病毒,她是一个正常的女孩。以后的日子,小美可以同其他孩子一样学习和生活……迎来这个喜悦结果的背后是潍坊市儿童福利院 9 位“护理妈妈”两年多的爱心接力。

2009 年 10 月 30 日,出生刚刚 15 天的小美因为艾滋病病毒抗体检查呈阳性而被父母抛弃在潍坊市的一家医院里。不久,小美被潍坊市儿童福利院爱心收留。小美的到来,给福利院出了个不小的难题:隔离,担心对她不公平;不隔离,又担心可能将病毒传染给其他孩子。

经过反复考量,福利院的医护人员决定白天在“护理妈妈”的轮流监护下让小美和其他孩子一起玩耍,晚上让小美单独睡一张床,同时小美的奶瓶、餐具和衣服等由专人进行单独清洗。

就这样,小美在失去母爱之后,有了一个又一个“护理妈妈”。在她们的爱护下,小美渐渐长大。她没有感染艾滋病的检测结果出来后,接力护理她的 9 位“护理妈妈”都开心地笑了。

留声机



谁在说?  
说了什么?

我儿子也参加过欢迎领导的队列,他回来跟我说,当领导真好,很威风。

小学生夹道欢迎领导遭质疑,也引发孩子的心理变化。山东青岛网友“西

坡盲流”发帖说。

市政府说,重点工程你们不要去扰乱它,允许人家通宵搞的。如果我住在工地旁,也只有

自认倒霉,没办法。

福建福州市民陈强打电话向城管投诉小区旁的工程深夜施工扰民,但接电话的福州市台江区城管大队教导员却在电话中如此回应。

表情

小清新

王宁池：  
85 后女警  
“六声”赢民心

■通讯员 谢佳 林旭

1988 年出生的王宁池是衢州市公安局衢江分局大洲派出所的一名户籍警,2009 年参加工作。在这个平凡的岗位上,王宁池用年轻女警的独特视角,细致捕捉群众所思所想,不断探索为民服务方式方法,巧妙自创了“六声工作法”,用真诚的态度、饱满的热情和诚心的服务,给户籍窗口带来一股清新之风。

来有迎声 在有笑声

自幼在农村长大的王宁池,十分理解群众生活的艰辛和办事的不易,她以满腔热忱对待工作。

王宁池爱笑,也爱动脑筋。她从市场上购买了一款既实惠又实用的迎宾器,安装在户籍室进门处,代人迎宾问好。“您好,欢迎光临!”一句简单的问候,给进门办事的百姓带来了别样温馨。

王宁池还通过与电信部门联系,给户籍室的办公电话制作设置了包含户籍知识等内容的个性铃声,既为拨打电话的群众普及了户籍知识,也为户籍窗口树立了良好服务形象。

“微笑服务,快乐你我”,是王宁池始终坚持的服务宗旨。她将优质服务细化到户籍工作的每一个环节,力求户籍办理“一站式”、办事过程“零停留”,以“结果满意”博得办事群众的笑声。

在户口登记管理专项清理整治工作中,王宁池发现辖区居民郭某早年在深圳买了房子,户口也迁往了深圳,但本地的户口却未及时注销,于是主动联系了当事人。郭某正为“一人两户”而无法办理妻儿投靠手续犯愁,当他得知可以尽快办理户口注销手续后,眉开眼笑地说:心里的一块石头总算落地了,小王真是工作认真的美女警察!”

走有送声 疑有疑问声

群众办完事准备离开,王宁池会提醒一句:“东西拿好,请慢走!”这立刻拉近了警民距离。针对一些现场不能办理完结的户籍业务,她专门定制了一块温馨提示板,将此类业务的办理进度予以公示,让群众“来得清楚,走得明白”。目前,在大洲派出所户籍室外墙及辖区的行政村内共放置了“小王户籍”宣传板 200 余份,上面印有常规户籍业务的办理流程、注意事项以及“小王户籍室”的联系方式等。

工作中,王宁池“每日户籍三问”。一问群众服务是否到位,每天下班前回顾一天来的窗口服务是否有问题未解释清楚,对待群众态度是否谦和,是否有群众不满意之处等,从而不断提升户籍窗口服务质量。二问办理流程是否合法,通过对每一份户籍业务进行核查,发现是否有申报主体、办理权限、审批程序不规范的业务,从而不断规范办理流程。三问发现问题是否整改到位,通过对工作中发现问题进行梳理,并再次进行复查,从而不断提高业务水平。

今年 10 月,辖区居民曹某来为孙子申报出生登记。王宁池看了出生证以后,发现小孩母亲是壮族的,按照规定,小孩可以跟随母亲登记为壮族,便热情地告之。在询问了儿子、儿媳的意见以后,曹某为孙子登记了壮族。收好户口簿,曹某连连称赞道:“我们农村人对这些规定不是很清楚,还好你提醒我,小王你真细心啊!”

后有访声 怀有心声

为让户籍管理工作至深至细,王宁池打破常规走出户籍室,联合管片民警一起深入各村走访。她走访老、弱、病、残等弱势群体,为他们解决办理户口和身份证方面的实际困难;她走访各村的报账员,核对、纠正村民的户口登记信息,有效提高居民人口信息的准确率;她到人员密集乡镇街区设摊宣传,向群众分发印有户籍常识、办理程序等内容的宣传单。

为拓宽收集民意渠道,尽可能地倾听百姓心声,王宁池在新浪开通了名为“小王谈户籍”的微博,在网上与网民“键对键”,听取百姓的意见和建议。目前,“小王谈户籍”已有粉丝 22800 余人,网上解答户籍问题 3200 多个。