

户籍窗口的“穿线人” 织就万家灯火的温暖地图

本报讯(通讯员 韩柳)在樊家村派出所的户籍大厅里,一张特殊的手绘地图静静地展示着服务的温度。

没有复杂的等高线,却细致标注着每栋楼、每条路;没有精美的印刷,却用彩色笔迹圈出了通往便捷与希望的路径。它的绘制者,就是户籍民警张薇。

十三年春秋,她以这方寸窗口编织出温暖纽带,将一个户籍民警的多样切面,融入了群众的百态人生。

走进张薇的不同“切面”,看看这位手绘地图的户籍“穿线人”,究竟是怎样书写她的从警人生的。

“破壁者”

让服务跨越藩篱

一早,张薇的手机提示音就不断响起。

近年来,随着外资企业的增多,樊家村派出所迎来了大批外籍群众寻求帮助,语言也成了最大的“拦路虎”。

“群众来办事,不能要求他们适应我们,必须提升能力,满足多元需求。”为此,张薇主动“自我加压”,利用下班和周末时间自学英语。从“您好,请问办理什么业务”的日常对话,到“出境、入境”“租房合同”等专业术语,她抄笔记、背单词、练发音,靠着大半年的坚持,将英语短板变成了自己的优势技能,不仅收获了外籍友人的“very good”,也让服务的边界不断拓展。

她的“破壁”,不止于语言。刚到户籍室时,张薇就要求自己“一事一记”,每天下班后,梳理群众咨询的高频问题,小至“新生儿落户后医保如何办理”,大至“跨省户口迁移线上流程”。

其中不少问题超出业务范畴,但她不推诿,而是主动利用业余时间学起来。“这都是关系群众切身利益的事,不能马虎。”通过查阅各类政务平台,总结操作指南,积极跨部门沟通,

将复杂政策转化为一步步清晰指引。点滴积累之下,一本实用的“便民手册”逐渐成形,如今更是成为窗口服务的重要辅助。

在户籍室重新规划时,她更是化身“空间设计师”,将大厅科学划分为“五区”,让指引牌代替反复的询问。还精心准备了便民条、标注清晰的停车场指示单、手绘材料清单等,让服务更具温度。

她常说:“群众来办事,最怕的是‘找不着北’,那我们就把‘北’标注出来,帮群众省去跑冤枉路的时间。”

“贴心人”

将温暖送至心间

2023年5月,为办理退休金而四处碰壁的王阿姨和刘叔叔找到了张薇。他们的户籍因原住房拆迁,手续办理遇到困难。张薇没有简单地告知政策,而是将户口迁移、退休金申领所需材料与咨询电话逐一写清。凭借这张“便民纸”,王阿姨第二次来访便办妥户口,并一次性在街道办妥了退休金。手捧新户口簿,王阿姨由衷赞叹:“如果不是小张同志详细告知,我这手续还不知道要跑多久,走多少冤枉路。她真是个好警察!”

对于行动不便的群体,张薇的服务更显细致入微。辖区渐冻症患者王先生急需补办证件,但出门极为困难。张薇二话不说,抄起设备就上门服务。

为拍出合格的身份证照片,她半跪在轮椅旁,举着反光板,耐心引导近一个小时,直至捕捉到最合规的影像。临别时,王先生用尽力气眨了眨眼,家人红着眼眶替他紧握张薇的手,道了一声“谢谢”。

今年28岁的孙先生,因家庭原因长期未能办理户口,导致他的成长过程充满了坎坷和艰辛,生活中的种种不便与困境,让孙先生的言语间流露

出悲观情绪。

张薇在得知这一情况后,用真诚的话语给予他心灵上的慰藉。同时,她迅速行动、研究流程,五赴河北,走访孙先生母校、亲属及档案机构,最终汇集了21套关键证明材料。当孙先生颤抖着接到崭新的身份证时,手抖得几乎握不住:“这张证,让我终于像个‘正常人’了!”

如今,在樊家村派出所,这样的暖心服务已成为一种常态。在张薇的带动下,“绿色通道+上门办”机制应运而生,专门服务老人、病患等特殊群体;不会操作自助设备,便全程引导;无法亲临现场,便上门采集信息;因病无法签名,便贴心协助完成。

张薇常说:“群众在办事时遇到的困难各不相同,我们不能坐等他们开口说‘难’,而要先一步想到他们的‘不便’。”

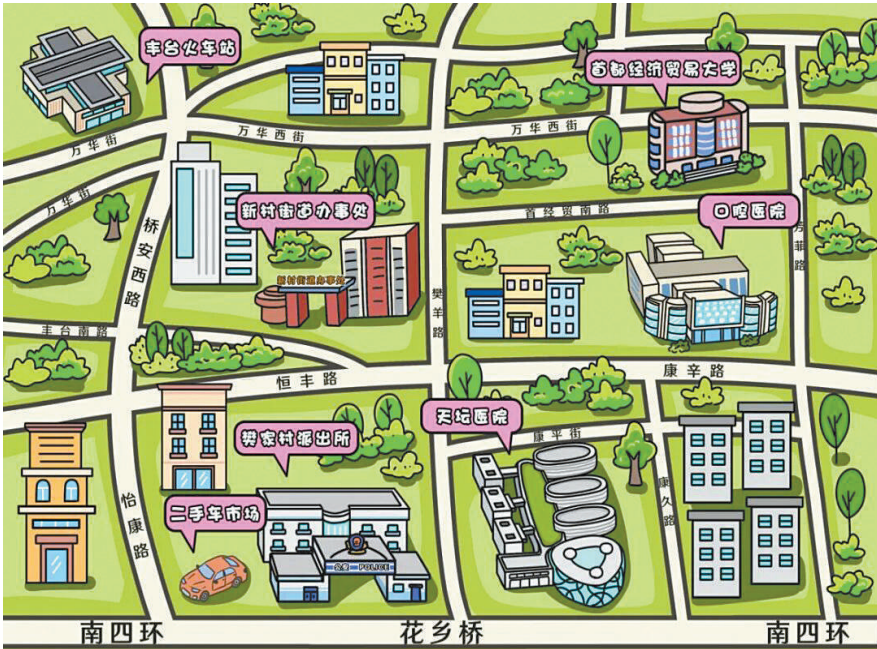
“织网者”

让窗口连通你我

首都经济贸易大学每年新生户籍迁入量大,往年学生因流程不熟反复跑腿。今年,学校刚提出集体迁入的申请,张薇就第一时间靠前对接,与校方共同梳理材料清单、把控审核节点,把迁入流程细化成可操作的指引。她还主动上门为老师专项培训,让新生在报到时就能“一站式”办结,真正实现“数据多跑路、学生少跑腿”。

今年以来,共受理户籍业务1125人次,开具证明257份,办理身份证3723张,境外人员登记128人,日均接待数百人。而全年“零投诉、无违规”的结果,无声印证了群众心中的那把尺。

窗口虽小,折射的是治理的温度;一人之力虽微,却能织就一张连接你我服务之网。张薇和她的同事们,



正在用行动证明:真正的文明窗口,不在墙上,而在人心。

当然,这里也有不被理解的委屈,有限制下的无奈。但张薇学会了与初心相守,将委屈熨帖成更坚定的力量。

她说:“户籍工作的意义不在于盖多少枚印章,而在于帮多少人解开难题。”在她看来,每一次材料核验,都在串联民心;每一页档案记录,都注入了信任。

最美宛平中秋月



摄/芦蕊

丰台好人



刘学克:是“快递侠”,更是守护家园的“烈火骑士”

好人说

我就是农村长大的孩子,也住在这附近,守护家园还要啥理由?

好人故事

东铁匠营街道,刘学克,男,1987年出生,顺丰速运员工,同时也是横七条路第二社区“齐心协力 为爱前行”公益志愿者。

2025年某个夏夜,横五条通道的星光被突如其来的火光撕裂。一辆自燃的电动自行车引燃了胡同内西侧文化墙中的宣传画,火舌舔舐着老旧的电缆线路,爆裂声惊醒了整条胡同。就在火星即将迅猛扩燃的危急时刻,一道身着顺丰制服的矫健身影冲破浓烟——守护街坊的“烈火骑士”。

“当时火苗已经快蹿到通道墙内小区二层的高度了。”目击居民王阿姨回忆时仍心有余悸:“那会儿我正在阳台收衣服,突然听见‘噼啪’的炸裂声,转头就看见五条通道火星子往上蹿。”更危急的是,起火点是小区墙外,墙内就是居民停放的电动车棚。此刻刘学克刚结束配送,他那辆印着“顺丰速运”的电动三轮车还停在路口。

见此情景,刘学克展现出惊人的沉着,他以百米冲刺的速度到物业微型消防站,单臂夹起8公斤灭火器的身影在月光下如同剪影。这个平日寡言的河北小伙弓着腰抵近火源,灭火器喷出的干粉在空中划出扇形轨迹。

特别令人动容的是,他边灭火边用河北方言呼喊:“大伙儿别靠近!锂电池会炸!”当消防车警笛声由远及近时,文化墙前的明火已化作缕缕白烟,而他的工作后背早已被汗水浸透。

这份临危不乱绝非偶然。作为顺丰速运成员,刘学克经常参加消防演练,对各类灭火器使用烂熟于心。“公司培训时强调过,电动车火灾要先切断电源再灭火。”他在事后解释。更可贵的是,他精准判断墙外火势蔓延方向,优先保护了墙内的电动车棚,这份职业敏感源于他作为社区治安志愿者常年绘制的“民情地图”。

在横七条路第二社区,居民们更熟悉的是刘学克的另一个身份——“齐心协力 为爱前行”的公益志愿者。翻开社区志愿档案,仅2025年上半年他就参与社区日常治安巡查28次,那被汗水浸皱的工作服记录着这位“快递侠”的温暖轨迹。

火灾次日清晨,刘学克依然准时出现在配送站。当横七条路第二社区书记带着锦旗和感谢信赶来时,这个腼腆的小伙正蹲在地上分拣快递:“真不用感谢……”他轻声道:“我就是农村长大的孩子,也住在这附近,守护家园还要啥理由?”