

2018.5.18

(总第1341期)
金周刊684期
本期8版
2018.5.18~2018.5.24
逢周五出版

芜湖广播电视

最受女性喜爱的十大品牌周刊



金周刊微信公众号



芜湖孕妇徽章

本刊记者 彭璐/文 陈轶敏/摄

主角

派出所里的 “马百度”

态 度热情,说话温柔,爱笑,她的笑容灿烂、自然、甜美,透着一份真诚,给人一种如沐春风的感觉。这是镜湖区东门派出所户籍女民警马淑莲给人留下的深刻印象。

从警18年,马淑莲作为一名户籍警,没有追捕犯罪分子时的惊心动魄,也没有破获疑难案件时的欢呼雀跃,更没有调解完纠纷后的轻松喜悦,她有的只是琐碎重复的工作,保持着微笑待人,以熟练的手法为群众解决迫切需要解决的问题。而经过她手的每一份材料、每一个档案,都和老百姓的生活息息相关。

5月15日上午,天气燥热,记者在马淑莲工作的派出所户籍室看到,前来办理各种手续的市民络绎不绝。记者注意到,马淑莲跟同事说话时扯着嗓子,但转身面对办理业务的居民时就要笑脸相迎,她说这是职业习惯。刚刚出生的孩子要上户口,逝去的生命要销户口,迁徙异地要变动户口,现在是5月份小升初,6月是幼升小,再后来是高考,都是我们最忙的时候。马淑莲指着桌上的金嗓子喉宝告诉记者,话说多了,嗓子就哑了,我平均每个月都要口腔溃疡。说话多、性子急是主因。就怕业务办理得慢,办不好耽误事。她说。

有人曾问马淑莲,身为女人为什么选择警察职业?从小我就有一个警察梦,因为我的父亲是一名警察,每当我看到警服就会感到一种莫名的亲切。在她看来,银色的警徽、藏蓝色的警服,诠释着她全部的忠诚。马淑莲告诉记者,父亲早就就给她未来的未来做了规划,小莲,你去报考警察学校吧,将来也当个警察。于是,马淑莲考了警校的治安专业,毕业后顺理成章地当了一名普通民警,主要

工作是内勤和户籍管理。

刚开始我有点不适应,因为琐碎的事情太多了,但慢慢地,马淑莲喜欢上了户籍民警这个岗位。在帮群众解决疑难杂症后,我还是蛮开心的。马淑莲的想法和要求很简单。有时候,越是简单的东西越难坚守。但她在户籍民警这一岗位上干了一干就是18年。在公安行业里,在某个岗位上工作超过10年的警察并不多。但因为是在户籍民警岗位上干得顺手,马淑莲舍不得离开。她认为,干工作只有熟悉才能干好。

作为户籍民警,精通业务知识是工作中必须具备的技能。为此,马淑莲工作之余,常常通过看书了解新政策、新条例。我女儿想改名字,咋办理?丢失出生证明后如何给小孩上户口?小孩没有身份证如何购买飞机票?居民前来咨询户籍业务,马淑莲总是不厌其烦地答疑解惑。同样一个问题即便回答上百遍,她的脸上始终带着微笑,让群众感觉很温暖。

治安管理、法律咨询、户政服务,只要是群众问及的,马淑莲都能一一解答。同事们是这么评价她的:特别是户籍管理知识,她更是熟记于心,辖区群众亲切称她为派出所里的“马百度”。记者了解到,马淑莲为了让群众早点办完事满意而归,她十几年来练就了一手一上午不喝水都不渴的本领。她这么做的目的无非就是少喝水别跑厕所,简直是在自虐!同事无奈地说,很多时候我们想喝水时,起身倒一杯都会帮她把水杯加满水。可是往往下班后再看,杯子里的水还是满的。

户籍民警这一岗位面对千家万户,一百个老百姓有一百个问题。在实际工作中,马淑莲也会被责骂、质疑,甚至刁难。有时候,我也会气得发抖。马淑莲坦言。但遇到这

种情况时,多年的工作经验告诉马淑莲,不能发火,更不能抱怨。我会吃东西发泄。这是马淑莲的奇葩发泄方法,她说多年来证明非常有效。不过,如今的她已经很少用到这样的发泄方法了,她更享受这项枯燥乏味的工作给她带来的快乐,而快乐的源泉就是老百姓的满意。正因为尽职尽责,马淑莲受到群众的好评,更得到社会的认可。从2011年至今,她先后荣获芜湖市优秀共产党员,安徽省优秀人民警察等称号,并荣立个人三等功一次。

作为老民警,现在马淑莲最大的感受就是,群众越来越懂法,户籍工作也越来越规范,在完成本职工作的同时能最大限度地方便、服务群众就会取得群众的理解和支持,这是一件非常快乐的事。

