



# 陈红:绽放在户籍窗口的最美警花

□本报记者 吴晓龙

在市政务服务中心公安服务窗口,有一张笑脸,似阳光一样的灿烂,如春风般的温暖,让人难以忘怀,被喻为“绽放在户籍窗口的最美警花”。10多年来,她在户籍窗口共接待办事及咨询群众近20万余人次,为辖区1000多名群众解决户籍疑难问题。

她就是共产党员、攀枝花市公安局出入境管理支队民警、全国公安“爱民模范”、公安部“优秀人民警察”、四川省“一等功公务员”、攀枝花市第三届道德模范陈红。

## 爱岗敬业热心服务

今年46岁的陈红,1993年进入公安机关,2005年初从事户籍管理工作。在一般人眼里,公安工作难做,尤其是户籍工作,涉及到孩子升学、就业、社保等方面,少不了吵吵闹闹。陈红管辖辖区30多万居民的户籍,每年要处理的疑难问题多达100多起,每天接待群众100多人,可她从不跟办事群众发生争吵,对一些因不了解户籍管理政策在窗口吵闹的群众,总是将心比心,换位思考,像帮助自己的家人一样,用最平和的语气、最耐心的态度、最温馨的笑容、最大度的胸怀来对待他们,最大限度地得到群众的理解和支持。

2009年6月的一天,一位70多岁的老大娘因为天热又走得急,一走进户籍室就趴在窗口喘气,陈红立刻站起来走到老大娘身边,问她办什么事。老大娘说,她是来为生病在家的儿子办职业状态证明的。

儿子原单位已改制搬走了,儿子离婚后生病在家,孙子在读高中,自己跑了两次都没办成。陈红听了老大娘讲述的情况后,当场打电话核实信息,当场将证明办好递到老人手里,老人十分感动,连声道谢。第二天一早,当陈红走到户籍室大门口时,昨天那位老大娘拿着一台电风扇在等她。陈红问老大娘:“大娘,你还有事吗?”老大娘说:“姑娘,我看见你办公室的空调坏了,我把家里的电扇拿来给你。”老大娘的这一举动,让陈红触动很深:工作中只要对老百姓好,老百姓就会用真心来回报。

2013年4月,东区公安分局户籍窗口入驻市政务服务中心,作为分局治安大队副队长,陈红要负责整个东区范围内的户籍管理和身份证办理工作。每天来办事的群众络绎不绝,几乎一坐就是一整天。除了中午吃饭时间,忙得连上厕所的时间都挤不出来。可陈红和她的姐妹们从不说一声苦,叫一声累。她时常对姐妹们说:“户籍关系群众的切身利益,来不得半点马虎,必须用真情、真诚来为群众服务。”她是这么要求的,更是这样带头做的。政务中心上班时间是早九晚五,可陈红每天早晨8点半就到办公室,提前做好准备工作;下午,要清理完当天的工作才肯下班,回到家常常是六七点钟了。她的办公桌上没有摆放水杯,为的是不会因为喝水上洗手间而离开岗位,这样就可以多一点时间,多审核一些户籍,让群众少等一会儿。

## 让警徽在窗口闪耀生辉

陈红和她的姐妹们每天都要接待数以

百计的办事群众,她总是说:“户籍窗口就是城市的一个窗口、一张名片,服务质量如何,直接影响到这座城市的形象,影响到公安干警头上的警徽。”她时时以一名共产党员的身份、一名人民警察的身份严格要求自己,牢固树立人民群众至上的服务理念,用自己的爱心、诚心、耐心换取群众的舒心 and 满意。

在10多年的户籍窗口工作中,陈红自创了“六个一点”工作法,即微笑多一点、态度好一点、耐心多一点、讲话温柔一点、效率高一点、时间省一点,让群众少等一点。凭借“六个一点”,陈红从未被群众投诉,对她的夸奖却不胜枚举。

2013年9月,攀枝花市两位居民申请迁户口到广东省深圳市,但在准备好直系亲属关系证明、户籍证明、长期暂住深圳的证明、子女户口及房产证明等资料后,深圳方以审批资料不全拒绝签发准予迁入证明。对此,陈红积极联系深圳方和申请迁移民务局退休前单位人事部门,并复印了他们的人事档案记录证明,在查看了对方发过来的独生子女复印件后,在审批表上加盖了公章。一个月后,政务中心接到市政府转来的一封信,原来是这两位群众写来的感谢信。

## 严于律己清风廉洁

户籍工作在一些群众眼里总认为权力很大,门难进,脸难看,事难办,甚至还有些人错误认为,不送礼办不成事。特别是有些急于转户、入户的人,总是千方百计托关系,请客送礼。而陈红却是严于律己,清清白白做人。她给自己约法三章,

工作中坚决做到“四不”,即不该去的地方坚决不去、不该接受的宴请坚决不吃、不该接受的礼品坚决不收、不该办的事坚决不办。

2008年11月,市建一公司一位即将退休的工人因户口本上的年龄和人事档案的年龄不符,到了退休年龄而无法退休。他记得上个世纪80年代更正过年龄,所以要来查原始的变更资料,但又无法准确提供原来办理变更户口的时间。陈红对他说,因上班时间太紧,星期六你来吧。星期六这位老工人和女儿一起来了,一进门就将早已准备好的钱一把塞给陈红。陈红严肃地说,你们这是干什么,我叫你们今天来,是因为今天我有时间,不是叫你们来送钱的,我们不搞这一套,赶快收起你们的钱,该办的事我坚决办,不该办的事说什么都不行。陈红在翻查了几十本档案后,终于在1984年的档案中找到了原始的变更记录,老工人父女俩非常高兴和感动。10多年来,陈红先后拒收礼金、礼品价值1万余元,拒吃请70余次。

而另一方面,这些年来,有时遇到老人或是学生来办理临时身份证未带钱时,陈红常常自己垫钱为他们办理证照。

陈红的工作业绩得到群众的充分肯定。2008年,她荣获四川省“一等功公务员”;2011年,获全国爱民模范;2014年荣获公安部优秀民警;2015年,被评为攀枝花市第三届道德模范。

## 身边的道德模范

## 助人为乐,她坚持了30年

□本报记者 胡波

走进东区弄弄坪街道新和社区,时常能从居民口中听到肖利宣的名字,熟悉她的人说,肖利宣助人为乐,坚持了30年。

今年72岁的肖利宣是一名有着53年党龄的老党员,她甘愿为社区居民跑腿,把为社区和居民办事当成生活中最大的乐趣。

## 从小独立懂得感恩

1946年,肖利宣出生在四川资阳农村。1960年,肖利宣的父母去世,不满14岁的她带着弟弟独立生活。因为那时生活物资紧缺,肖利宣常常一天只吃两顿饭,尽量把多的食物留给弟弟吃。

在艰难的生活中,姐弟俩遇到过冷眼,听过嘲讽,但更多的是感受到乡邻们热心的关爱帮助,这让肖利宣形成了回报社会的人生观,懂得感恩,成为她乐于助人的源泉。

因为自强、能干、热心,肖利宣深得村民信任,还在家乡当过一段时间妇女队长。1965年5月,肖利宣光荣加入了中国共产党。

## 帮助邻居乐在其中

1985年,肖利宣作为家属来到攀枝花,先后在攀钢、十九冶工作,直到1997年4月退休。迄今,肖利宣已经在这个小区生活了30年。

由于肖利宣乐于助人,居民家中有什么事,总是喜欢找她摆谈,遇见邻里间的大小事情,她一点也不含糊——邻里闹纠纷,她帮忙调解;好久没看见老邻居了,她就打电话询问近况;年轻人早出晚归,她就帮着留意家中安全;谁家生活有了困难,她就帮忙咨询、寻求政策帮助等。

因为社区有很多年轻人外出打工,家里老人办事不方便,肖利宣便主动揽下他们的家务事。国家出台新政策,她一一打电话通知,比如申报、领取独生子女父母奖励金和失业证等;本人不能到社区办理,她就主动帮忙,虽然一趟一趟跑得气喘吁吁,但乐在其中。

## 培育和践行社会主义核心价值观

## 出租车不礼让行人



7月10日9:07,西区清香坪东街1号附近斑马线上,车牌号为川DT1849的出租车未礼让行人。(市数字化城市监督指挥中心供图)

## 直击身边的不文明行为



## 与礼仪牵手 携文明同行

近日,东区枣子坪街道枣树坡社区开展了主题为“与礼仪牵手 携文明同行”活动,组织社区“七色光志愿服务联盟”的志愿者们,针对社区青少年们进行了一次“做文明市民标杆”宣讲行动。

志愿者们深入辖区楼栋、走进百姓家中进行文明礼仪宣讲,宣传文明礼仪知识,引导青少年们从小事做起,带头文明出行、文明上网、文明餐饮,共同塑造崇尚文明、讲究礼仪、遵守秩序、爱护环境的社会风尚。志愿者们还倡导青少年化身“文明小天使”,积极做好表率,养成良好的行为习惯。

“通过文明礼仪宣传,不仅能提升人人参与文明城市创建的认知度,更能积极传承弘扬中华民族优良传统,让孩子们自觉融入到文明社区创建的具体实践中,带头讲文明、重礼仪、守规范,争做文明礼仪的传播者和践行者,并以自己的模范言行影响和带动周围的人。”社区志愿者们介绍说。

图为志愿者(右一)在辖区为青少年做宣传。

(罗小茹 本报记者 吴晓龙 摄)

## 志愿服务在行动

## 西区大力处置各类欠薪案

本报讯(孙萍 记者 周越)近日,记者从西区人力资源和社会保障局获悉:该区至今就拖欠劳动者工资案件共立案19件,办结17件;清欠工资701万多元,涉及劳动者288人。

今年以来,西区按照“早发现、早预防、早处置、早解决”原则,健全制度保障,注重源头监管,强化部门联动,大力处置各类欠薪案件,多措并举做好农民工工资清欠工作,切实维护辖区和谐稳定。坚持网格化管理,将辖区划分为4个大网格,每个网格配备2名专兼职监察员,动态管控企业园区劳动用工、工资支付等情况,形成全覆盖网格化监管体系。如今各网格共排查用人单位160家,排查出有欠薪隐患的用人单位15家,涉及劳动者403人。强化书面审查,定期收集辖区内用人单位的用工数量、劳动合同订立、工资支付、社

会保险费缴纳等方面的信息,同时扩大调整企业劳动用工信息动态监测覆盖面,实时跟进企业开业、变更、注销等信息,将监管关口进一步前移,提高劳资案件预测预警效率,先后书面审查用人单位99家,涵盖建筑、批发零售、住宿餐饮等行业,涉及劳动者2484人。

对通过专项行动、日常巡查和群众投诉举报等途径排查出的欠薪隐患,按要求填报涉企欠薪隐患排查表,并对存在欠薪隐患的企业逐一分析研判,按照“人社部门依法查处一批、领导牵头包干管控一批、移送司法打击惩戒一批”的要求,实施欠薪源头分类管控,目前共跟踪管控欠薪隐患企业19家。加强解决企业拖欠工资问题联席会议各成员单位的部门联动,健全应急联动处置机制,畅通突发性、重大群体性案件绿色通道,坚持“快立、快审、快结”,及时

有效处置劳资纠纷,已处理各类突发性、群体性事件4件,涉及劳动者315人,涉及金额876万余元;向公安机关移送涉嫌拒不支付劳动报酬案件1件,涉及劳动者3人,涉案金额13万多元。

健全农民工实名制管理、农民工工资保障金、农民工工资专用账户管理和委托银行代发农民工工资等制度,强化工资拖欠制度保障,规范企业工资支付行为,同时设置工资发放制度黄线,实施重点建筑施工企业、重大欠薪隐患企业等企业工资支付报备制度,严格监管其工资发放情况,并要求企业财务人员及时对工资报表的真实性和有效性进行签字确认,确保掌握第一手欠薪数据,切实维护辖区和谐稳定。到现在,全区拖欠劳动者工资案件共立案19件,办结17件;清欠工资701万多元,涉及劳动者288人。

## 钱包掉在出租车上的哥捡到及时送回

本报讯(记者 岳蕾娅)7月9日21时许,乘客朱先生乘坐车牌号为川DT0671李师傅的出租车,从川惠大酒店到东风下车,下车时不慎将一个棕色钱包遗落在出租车前排座位下面,钱包内装有现金3300余元、6万元借条一张、身份证一张及多张银行卡。

李师傅捡到钱包后立即与方舟出租车公司工作人员联系,并于10日上午将钱包交回公司。由于钱包内无任何失主的联系方式,工作人员四处打听才联系上失主。“谢谢你们。”接到电话后,失主朱先生赶到出租车公司领回了丢失的钱包。

## 赡养父母起纠纷 依法调解暖人心

本报讯(郑祥芬 记者 王南楨)近日,仁和区务本乡司法所坚持发展“枫桥经验”,联合乡综治办、妇联成功调解一起家庭矛盾激化的赡养纠纷案件,依法维护老年人的权利,化解了家庭矛盾纠纷。

务本乡乌拉村沟口组乡张某甲和张某乙系兄妹俩,70多岁的父亲张某患肺气肿,需要经常住院治疗。母亲王某也70多岁了,患病住院花去女儿4851元的费用。现张某甲和张某乙为父母的赡养、医疗、土地承包权等问题产生纠纷。

仁和区务本乡司法所组织双方进行调解时,一家人争吵激烈,相互指责。调解员改变工作思路,通过单独访谈的方法分别疏导,情理结合,做通了当事人的思想工作,最终一家人达成协议,就老人的生活费、医疗费、土地经营等作了妥善安排。

## 推进依法治市 建设法治攀枝花

## 开展植绿活动 共建幸福家园

本报讯(张敏 记者 岳蕾娅)近日,瓜子坪街道组织街道城管股、新民路社区工作人员、网格员、党员志愿者共30余人,在新亚街108号边坡开展了创文植绿活动。

当天,志愿者们分组协作,周围居民也纷纷过来帮忙,加入植绿队伍。经过一上午的奋战,1100多颗小树苗稳稳地扎根在土壤里。

新民路社区相关负责人介绍,植绿活动的开展,不仅美化了居民生活环境,还让更多的人加入到植绿护绿的行动中,让更多的人知道“绿水青山就是金山银山”,激发大家对家园的热爱,增强环保意识,为助力创文和环境保护贡献一份力量。

## 盐边县加强百灵山森林资源保护

本报讯(记者 杨和平)近日,记者从盐边县政府获悉,该县从完善管护网络、加强宣传、加大查处力度等方面着手,进一步加强百灵山森林资源保护。

百灵山位于盐边县国胜乡,并与盐源县交界,山中林木茂盛,有巨大的旅游价值。近年来,百灵山森林资源遭遇违规放牧、私挖滥采、乱砍滥伐的威胁。为保护百灵山珍贵森林资源,盐边县加大了管护力度,成立了由林业、旅游、气象等6个部门为成员单位的领导小组;与盐源县完善了联防联控机制,定期与盐源县会商封山育林、护林防火等工作,初步形成县、乡、村、组、护林员五级全覆盖管护网络。全面实施封山育林,加强管护区、红线区森林火灾和病虫害防治,禁止审批民用材采伐及风电、光伏等开发项目,定期不定期督查,对违规放牧、私挖滥采、乱砍滥伐等行为快查快处。特别将保护杜鹃花海纳入村规民约,聚力保护杜鹃花海。

## 健康路社区开展征兵宣传

本报讯(苟莉 记者 吴晓龙)近日,东区健康路社区在长寿路街道武装部组织下,在客流量较大的渡口火车站坝子开展了以“响应国家召唤,踊跃报名参军”为主题的2018年夏季征兵宣传活动。

活动现场,街道武装部干事、民兵志愿者积极向过往群众、适龄青年宣传征兵相关政策、优抚安置政策等,引导有志青年到军营实现梦想。通过宣传,辖区适龄青年表示积极响应国家政策,为树立参军光荣的良好社会风尚起到了促进作用。

## 创建文明城市知识窗

四川省“公民道德宣传教育月”:每年三月。中央文明委确定的“公民道德宣传日”:9月20日。全社会集中组织开展学雷锋实践活动日:每年3月5日。

## 文明礼仪小百科

礼仪的基本特征:差异性。礼仪规范约定俗成,不同国家、不同地区,由于民族特点、文化传统、宗教信仰、生活习惯不同,往往有着不同的礼仪规范,“十里不同风,百里不同俗。”这就需要增加了解,尊重差异,不可唯我独尊,我行我素。