

石桥镇派出所户籍辅警王亭亭甘当群众的贴心“小棉袄” 7年如一日，她演绎“小岗大爱”

文/图 本报记者 邓超 王浩然
通讯员 苗雪梅

“您好，阿姨，请您稍等，马上给您办理业务。”“别着急，我先帮你拍照，办理身份证很快的，不会耽误您后面的事。”这是石桥镇派出所辅警王亭亭的日常，也是众多户籍警的日常，每天接待不同的群众，重复着单一繁杂的工作。2014年走出校园的王亭亭怀着对警察的向往和崇拜加入了北湖公安的队伍。至今，7年的工作时间，让王亭亭从懵懵懂懂的学子成长为一名各项业务熟练的能手。



王亭亭正在为群众办理业务。

贴心服务 广获居民赞誉

石桥镇派出所辖区总面积62.4平方公里，辖区人口有7万人，对应34个村庄，以及济东新村、登丰里两个大型社区，属于济宁市内辖区面积较大、所辖人口较多的“大所”。王亭亭和同事们每天要办理多种户籍业务和身份证业务，如新生儿出生入户、户口迁移（市内、市外迁移）、死亡注销、分立户、户口主项变更（姓名、年龄）等。办一张证件，需要核验身份、采集照片、指纹录入、打印凭条、核对签字、收费，直到办结。

户籍窗口有它的特殊性，每天要接待不同年龄、不同文化层次的群众，少则几十人，多则上百人。作为一名户籍民警，王亭亭深知窗口工作的重要性，无论是身份证件挂失、补办、申领等“简单”业务，还是户口迁移、户口申请等较为复杂的业务都与人民群众的切身利益息息相关。

辖区内济东新村的行政归属地共移交了三次，并且济东新村为原兖矿集团矿区的职工住处，职工来自五湖四海，有些职工上世纪八九十年代就从老家迁到这里，来时的身份证号码还是原籍所在地的身份证号码，后来迁到济东新村后变成了济宁的身份证号码，就造成身份证号码变更的问题。涉及开具证明的地方一般就是房产过户，早期群众买房时使用的都是老家的身份证号码，现在使用的身份证号码和之前的不对应，房产交易中心就会要求群众来派出所开具证明。群众来了要开身份证号码变更证明，但手里没有原始档案，这样一来就为核查工作带来很多不便。有些群众不理解，王亭亭一遍又一遍耐心的为群众解释。

前几天济东新村有两位近七十岁的老人来办理身份证号码变更证明，但只拿着

自己的二代身份证前来开具，没有一代身份证的号码无法开具。通过户籍档案的查询也未查询到两位老人的迁入档案。跟老人解释了一遍又一遍，老人始终不理解。又通过电话联系房产登记中心，登记中心不予出具一代身份证的复印件，经过多方协调后，终于拿到了一代身份证的复印件，很快为两位老人开具了身份证号码变更证明。老人连声道谢，并对之前的不理解表示歉意。每当这个时候她总会感觉自己心头暖暖的，因为每为群众解决一件难事就会增加一份快乐。

预约延时 周末服务不打烊

“警官，领导不准假，能在周末办理户口迁出吗？”前不久，一位从大连赶来的村民用一通电话把王亭亭叫到了岗位。2021年3月一个周末的上午，王亭亭正在家照看孩子，突然手机响了，一位从大连赶回来的村民打来了电话。

“下午能办户口迁出吗？我想今天办完户口迁出就直接回大连，领导不准假，只能趁周末回来办理，您看可以吗？”王亭亭几乎没有犹豫地说：“行，没问题，您几点到？我提前在所里等您。”就这样，他们约好时间，王亭亭把孩子交

给老人照顾，赶往单位等待这位村民。

王亭亭已经在户籍窗口工作了7年，户口迁出的业务于她而言早已轻车熟路。办完业务后，这位村民高兴地赶车回大连，临走前还一直感谢王亭亭：“我是真没想到周末也能办理业务，这可让我省了大事儿了！”王亭亭笑着向他介绍户籍窗口在节假日和周末期间的预约服务，不论何时，只要群众有需要，户籍窗口都一直为群众敞开。针对不能在正常工作时间段来办理紧急户籍和身份证业务的外务工人员、在校学生等重点群体，派出所户籍窗口实行延时和预约服务。

2020年12月30日，山东省人民政府办公厅下发《关于进一步深化户籍管理制度改革促进城乡融合区域协调发展》的通知，其中有一条为拥有农村宅基地使用权等基本生活基础的进城落户人员回原籍经常居住的，可将户口迁回原籍。辖区的卓先生听说后，第一时间到户籍室询问迁户问题，王亭亭将所需材料一次告知，并通过调查走访、核实宅基地证真伪及查阅迁入迁出档案核实卓先生提交的各项材料，3个工作日，将卓先生的户口迁回至村上。卓先生说：“我以为我的户口永远都回不来了，现在又让我重新做回了石

桥人。你们的服务态度和效率太高，我真的不知道如何感谢。”

上门服务 让办证足不出户

“请问，老人患有疾病来不了窗口，能办身份证吗？”7月份的一个上午，刘营村村民夏良田的侄女向派出所的户籍窗口发出了求助。经了解，75岁的夏良田老人没有二代身份证，无法登记注射新冠肺炎疫苗信息，并且他患有精神类疾病、年事已高，1996年以后就一直卧病在床，无法到派出所补办证件，可又急需身份证注射疫苗。户籍民警了解情况后，提出可以上门为其办理身份证。

当天下午，王亭亭和同事们第一时间开车导航到村里上门为老人办理证件。老人因疾病无法坐直，因此，几名民

警迅速分工：两名民警在后面拉紧白布单制造背景墙，一名民警和老人的家人托住老人坐起来，还有一名民警迅速采集照片信息，忙活下来每个人都已汗流浹背。

完成信息采集工作后，民警们告诉老人的证件办理好后会及时送来。离开时，王亭亭和同事还嘱咐老人及家属，以后有困难尽管提出来，民警会尽全力帮助解决。夏良田的侄女十分激动，握着民警们的手感谢道：“老人卧床多年，买药、住院都花钱，现在有了新身份证就能更新社保报销了，一下子能省不少钱，真是太感谢你们了！”

作为一名警务辅助人员，王亭亭始终牢记“全心全意为人民服务”的宗旨，怀着为人民服务的满腔热情，把群众的每一件小事当成大事办，踏踏实实，勤勤恳恳地坚守在工作岗位上。

守住钱袋子 护好幸福家

本报济宁9月22日讯(记者 邓超) 9月15日，太白湖新区组织部下派办联合区公安分局组织全区民情书记服务队深入到村、小区开展“防范非法集资、电信网络诈骗”集中宣传活动，提升广大群众对非法集资和电信网络诈骗的防范能力，号召全区群众明辨是非、抵制诱惑，坚决不参与，推动民意“5”来听行动取得实效。

活动中，民情书记身着红马甲、佩戴统一胸牌，精神抖擞，走街串巷、入户开展宣传，面对面向群众普及防范非法集资和电信网络诈骗知识，通过列举真实案例，提醒群众保持警惕，全面增强防骗能力。同时，还在小区广场、村庄胡同等群众扎堆聚集的地方，通过悬挂条幅、发

放宣传资料、现场咨询等形式进行广泛宣传，并利用微信群转发防诈骗文章和真实电信网络诈骗案例，营造了浓厚的防范非法集资和电信网络诈骗宣传氛围。此次宣传活动，共发放《严厉打击非法集资》《济宁市反电信网络诈骗中心致全市人民的一封信》宣传资料4000余份，现场接受群众咨询1000余人次。

通过开展宣传活动，在全区营造了“守住钱袋子，护好幸福家”的良好氛围，进一步增强了群众识骗防骗的能力，有效提高了群众的安全防范意识，为有效遏制非法集资和电信网络诈骗新型违法犯罪发展蔓延势头打下了良好基础，受到了群众的一致好评。



王亭亭在工作。