

李浩然：心系群众办实事，为民服务暖人心

□记者 任富强 文/图

在周口市政务服务中心公安专区，总能看到一个忙碌的身影——她就是公安专区负责人李浩然。这位90后警花用创新和温情，把公安服务做到了群众心坎上。

“以前我们办公安类证件要跑好几个窗口，现在一个窗口全搞定！”前来办理业务的王女士对公安专区窗口的服务赞不绝口。群众点赞的“一窗通办”服务，是李浩然结合工作实践、整合资源推行的“前台综合受理、后台分类审批”模式，使群众办事等候时间缩短，窗口日均办件量提升。其中，在她的推动下，公安专区还推出“一照通用”服务，群众办公安类证件时只需采集一次人像信息，即可在有效期内多次复用。

公安专区墙上悬挂的二维码矩阵格外醒目，群众只需手机扫描二维码，即可一键获取精准的办事指引信息。为满足群众多元化办事需求，缩短窗口排队时间，公安专区配置6台自助设备，支持身份证办理、往来港澳通行证受理及签注等业务的“自助办”；在周口市政务服务中心门口24小时自助服务区配备警务自助终端设备，可办理无犯罪记录证明、临时身份证明等10项常用业务，方便群众“一站办、随时办、智能办”。2025年以来，群众自助办件量超3000件。

2025年4月，周口市居民田某驾驶其安徽牌照轿车在周口中心城区发生违章。因车辆首次违章被记警告处罚，前几天，田某发现，虽然已处理违章，但安徽的交通违法处理管理系统仍显示该违章未处理，影响车辆过户，遂向公安专区“办不成事”反映窗口求助。李浩然多次联系安徽交警部门，顺利协调解决相关问题。事后，田某连连向李浩然致谢。自2024年公安专区“办不成事”反映窗口设立以来，累计接受群众咨询4000人次，均给予群众满意答复；受理群众求助件22件，均有效办结，群众满意率100%。

李浩然秉持“服务有速度，更有温度”的理念，在等候区设立“便民阅读角”，摆放200余册图书供群众阅读，配备饮水机、急救药箱等便民设施，营造温馨舒适的等候环境，深受办事群众欢迎。2025年高考期间，李浩然带领同事将自助终端设备投放到高考考点门口，便于为丢失或忘带身份证的高考考生提供办理临时身份证明服务。

李浩然建立每日岗前半小时培训机制，通过“理论精讲+案例复盘+情景模拟”方式，针对办事群众咨询、业务办理、电话沟通等高频场景，组织同事开展专项实训。她聚焦群众反映的急难愁盼问题，查找问题根源，明确整改方向，不断推动服务质效提升。在她的带领下，公安专区连续两年实现“零差错、零超期、零投诉”。

从警8年，李浩然把一线练就的硬功夫化作了窗口服务的软实力。用她的话说：“警察的担当，既在追凶破案的雷霆时刻，更在这方寸窗口的为民初心。”



李浩然(左)向群众介绍“网上办”流程。

九旬老人遇“证”结 民警上门解心结

□记者 任富强 通讯员 李华琼

本报讯“没想到民警能专门来家里为我父亲办理身份证，真是帮了我们大忙，太感谢你们了！”近日，扶沟县居民史先生握着扶沟县公安局韭园派出所民警郁双喜的手连声道谢。原来，前几天，韭园派出所民辅警主动上门，为史先生腿脚不便的九旬父亲办理身份证，以实际行动践行新时代“枫桥经验”，赢得了群众的广泛赞誉。

前段时间，郁双喜在辖区走访时了解到，史先生的父亲因身份证遗失无法就医，加之腿脚不便，难以到当地派出所补办证件，一家人为此焦急万分。

得知这一情况后，郁双喜立即联系韭园派出所

户籍辅警赵子轩携带专业拍照设备和指纹采集仪来到老人家中。

在史先生家中，郁双喜和赵子轩发现室内光线不足，便将拍摄地点改到院里光线更好的地方。赵子轩细心调整拍摄角度，郁双喜则帮老人整理着装。在采集指纹时，由于老人年事已高，指纹模糊且手指无力，他们多次尝试均未能成功。但他们不急不躁，一边轻声安抚老人，一边耐心调整指纹采集方法。经过近半小时的努力，他们终于完成了老人办理身份证所需信息的采集工作。

“大爷，您放心，证件一办好我们就给您送来。”临别时，郁双喜向老人详细说明了证件办理进度。老人感动得热泪盈眶。史先生则在一旁向民警连声道谢。



高考结束不松懈 反诈宣传不停歇

民警向走出考场的高考考生发放反诈宣传页。6月9日，2025年全国高考落下帷幕。当日下午，周口市公安局城乡一体化示范区公安分局搬口派出所民警在周口市文昌中学考点外开展防范电信诈骗宣传活动，提醒高考考生警惕“虚假查分”“招生诈骗”等骗局。

通讯员 黄伟 摄

警察故事

本版组稿 任富强