

三尺户籍“小窗口” 暖心服务惠民生

小小户籍窗口，连着万家灯火，关乎民生冷暖。户籍工作看似是核对信息、办理证件的琐碎日常，实则是在守护群众权益、化解民生难题、延续人间温情。无锡公安户籍民警、辅警坚守岗位，以信息化赋能便民服务，以柔性化举措化解心结，用耐心、细心破解群众急难愁盼，让冰冷的制度条文有了温度，让一次次户籍服务成为照亮群众人生路的温暖微光。

一纸户口照亮归途

依托信息化与跨区域协作，我们让每一位群众，无论漂泊多久，都能平等享有公民权益，温暖归乡路。

——江阴市公安局华西派出所民警 苗钟允

4月初，我们收到温州警方的协查请求：一名务工男子蔡某因纠纷报警，却无有效户籍，身份成谜。系统检索显示，我们所辖区曾有一名同名人员，20多年前被劳教后户口注销，母亲也早已去世，原有线索悉数中断，身份核实工作一度陷入僵局。

为了核实线索，我翻出来泛黄的纸质老旧档案，几经周折，终于成功联系上当事人的姐姐。通过视频连线，结合温州警方传回的现场照片比对，姐姐一眼认出失散多年的弟弟，压抑20多年的思念瞬间奔涌而出，时隔20余载，漂泊在外的亲人终于有了

音讯。

身份确认了，但蔡某的现实处境令人心酸：无户口、无身份证，常年栖身桥洞，连回家的车票都买不了。“不能让他继续漂泊！”我主动靠前对接跟进，一边联系其姐姐沟通协调落户地址，一边联动温州警方、救助部门

协助对接，为他购置返乡车票，打通他的回家之路。

一纸户口，承载的不仅是法定身份，更是人生重启的底气。看着蔡某终于告别漂泊的生活，我深知户籍工作不只是办理业务、核对信息，更是温暖人心、照亮归途。

档案助团圆

一份纸质档案，沉淀着岁月痕迹、记录着人间烟火，更承载着失散多年的亲情期盼，是我们守护团圆的有力见证。

——江阴市公安局申港派出所辅警 陈娟

近日，我在户籍窗口接待了一位特殊的求助群众。一位中年男子专程从上海赶来，希望我们能帮他寻找失散48年的父亲。时隔近半个世纪，他对家乡和家人的记忆早已模糊，只剩零碎的童年印象。数十年来，他一直牵挂亲人、苦苦寻觅，却始终无果，眼神

里满是思念与焦灼，让人格外动容。作为一名户籍窗口辅警，我深知户籍档案是溯源寻亲的关键。由于当事人幼时便被送走，早年档案信息残缺，可查证的线索少之又少。但看着他满心期盼的模样，我不愿轻言放弃，耐心倾听他的零碎回忆，仔细梳理年代、

居住地、家人特征等细微线索，逐一比对核查，慢慢拼凑出模糊的寻亲脉络。

为打破寻亲僵局，我主动对接属地村委会，共享线索、联动查找。功夫不负有心人，村里一位老人回忆起当年往事，为我们提供了关键线索，我立刻顺着线索核实对接，成功联系上

当事人的家人。

很快，失散48年的父子在户籍大厅重逢。年逾八旬的老父亲与儿子紧紧相拥，半生思念，一朝圆满，亲眼见证这场跨越岁月的团圆，我心中满是温暖与欣慰。小小的户籍窗口，也承载着万家牵挂。



巧解户籍难题

户籍窗口虽小，却连着千家万户的冷暖。法条是底线，是骨架；但人情是血肉，是温度。把两者结合起来，服务才能真正暖到群众心坎里。

——锡山公安分局安镇派出所民警 王泽

今年4月，辖区居民房先生来到户籍窗口办理业务，希望将与前妻生的大儿子户口迁入本人名下房产，同时迁出前妻户口。根据法院判决，该处房产归房先生单独所有，但前妻依旧是该户主，小儿子户口也登记在此处。当时正值小升初报名关键阶段，6月即将截止，孩子入学

迫在眉睫。

梳理情况后我发现，这是一起典型的离异家庭户籍纠纷。如果按照流程简单机械办理、强制迁移户口，很容易激化双方矛盾，引发不必要的争执，户籍服务不仅要依规办事，更要柔性暖心、化解心结。

为妥善处置此事，我主动多次

联系当事人前妻，充分了解她的顾虑。原来，她因对户口变动相关政策不熟悉，十分担心户籍调整会影响小儿子的就学权益，故而迟迟不愿配合。

我跳出单一户籍业务视角，主动对接街道教育办，多方核实政策、细致解读条款，向其明确说明户口

迁移与子女入学资格、抚养权归属互不影响，消除她的后顾之忧，最终她终于放下心结，自愿配合办理相关手续。

一次柔性调解，让原本僵持对立的双方握手言和。我们以“户籍+调解+联动”的服务模式，既高效解决群众急难愁盼，也用心修复家庭隔阂。

用耐心解开“心结”

户籍窗口是化解心结、传递温暖的桥梁，靠前一步、柔性服务，才能真正把民生实事办到群众心坎上。

——新吴公安分局旺庄派出所民警 胡嘉艺

初夏的一天，一对母女匆匆走进户籍大厅，神情无助、满脸焦灼。经了解，潘女士的女儿正值中考报名关键时期，急需户籍相关证明。可因家庭离异纠纷，孩子父亲始终不愿配合提供相关材料，导致孩子的升学之路陷入困境，一家人为此忧心不已、束手无策。

面对这场因家庭矛盾引发的难题，我知道问题出在双方因离异积怨较深，沟通存在阻碍，于是我主动电话联系孩子父亲，用平和的语气，向他清晰讲解户籍政策、中考报名的相关要求，告知其作为监护人的法定责任，客观分析利弊，耐心疏导，引导其换位思

考，体谅孩子升学的迫切需求。

多轮耐心沟通、真诚劝解后，孩子父亲终于放下心结，主动来到派出所配合办理手续。现场，我耐心调解双方离异后的遗留矛盾，当好矛盾“润滑剂”，平缓双方情绪、化解隔阂。最终，顺利为孩子办结全套户籍证明材料，圆满

解决了困扰母女许久的升学难题。

难题顺利解决，潘女士满心感激，不仅在“太湖e警”平台实名表扬我们的暖心服务，还专程带来饮品表达心意，我礼貌婉拒。为民服务是岗位职责所在，能够帮孩子顺利升学，便是最好的回馈。



两地奔波变“现场办”

原本需要两地奔波多日的难题，在数据的多轮“奔跑”中，变成了窗口前的一次“快速办结”。让数据多跑路，就是让群众有更多获得感。

——新吴公安分局硕放派出所民警 沈玥

7月的无锡，暑气蒸腾、热浪滚滚。燥热的户籍大厅内，一对夫妻神色焦急，匆匆来到窗口求助。

经沟通我了解到，这对夫妻户籍地分别为南通、盐城，常年在无锡工作生活并购置房产，近期正办理房贷审批手续。可让两人犯难的是，他们

的户口本婚姻状态仍登记为“未婚”，与实际不符，这一信息差错直接导致银行贷款审批停滞，买房流程被迫中断。异地户籍、信息不符，夫妻俩一时间手足无措。

看着他们焦急万分的模样，我赶紧耐心安抚他们的情绪，并告知其无

需往返户籍地奔波，依托江苏省公安厅推出的高频户口事项“全省通办”服务，可就近异地办理婚姻状况变更业务。随后，我迅速启动“全省通办”业务流程，对夫妻两人的身份、婚姻信息进行细致核验，确认无误后当场为其更新婚姻状态信息，并重新打印

了全新户口簿。

短短十余分钟，便解决了群众异地办事的烦心事，看着难题顺利解决，夫妻俩悬着的心终于落地，连连为高效暖心的户籍服务点赞。对我而言，坚守窗口岗位，就是要用好用足便民新政，用高效服务为群众减负增效。

一张“救命”证件

这张小小的身份证，承载的不仅是身份，更是警民连心的温度。一程风雨，换来一份安心。

——经开公安分局华庄派出所民警 郭建云

4月的一天，辖区群众浦先生专程来到户籍大厅求助，向我们道出了家中的难题。他的父亲突发脑出血，紧急辗转上海就医，可老人的身份证即将过期，直接导致异地就医报销、相关银行业务全部停滞，给就医带来极

大阻碍。更让人揪心的是，老人卧病在床、生活不能自理，无法亲自返乡办理证件，这让一家人急得团团转。

“群众利益无小事。”我立刻向所里报告情况，紧急启动绿色通道，4月30日清晨，风雨交加，我和同事带着

移动采集设备，搭乘高铁奔赴上海，上门为老人办理身份信息采集业务。

病房内医疗设备繁多，老人身体虚弱、配合困难，给信息采集工作带来不小挑战。我和同事俯身守在病床边，反复调整拍摄光线、采集角度，细

致调试设备，辅助完成采集，经过一个多小时，我们终于顺利完成全部信息采集工作。看着家属紧锁的眉头缓缓舒展，我和同事相视一笑，一路车马劳顿的奔波疲惫，尽数消融在了心底翻涌的暖意里。（欧阳育情 整理）

