

对于出国办证,于云英创新思维,在常州市率先提出提醒式、预约式、上门式、跨国式“四式服务”。

有一朵警花,叫“云英”

本报记者 蒋建君 邵桢

又到春暖花开时,春风中那一团团、一簇簇紫云英,绽放在田野里,给人们带来片片明媚。在金坛警营,也有这样一株紫云英,绽放着别样风采。她就是国门口的“金牌服务达人”——金坛公安出入境管理大队副大队长于云英。

创新思维 四式服务

许多人头一回出国办证,总有或多或少的困惑,甚至会反反复复来回折腾,在出入境手续办理上是“新手小白”。

而于云英创新思维,在常州市率先提出提醒式、预约式、上门式、跨国式“四式服务”,即在接待大厅设立服务咨询台,进行“告知预检”,引导申请人完成证件受理整个流程。服务咨询台设立,提高了办证效率,彻底改变了接待大厅一到寒暑假办证高峰期乱的现象,使许多“新手小白”秒变“办证达人”。

“于警官,我几天睡不着觉了!”一天晚上十一时,于云英被一阵手机铃声吵醒。原来,张女士赴日本旅游,不知如何办理入境手续,想起于云英在微信朋友圈分享的“办证名片”。

“您带上户口簿、身份证等……”于云英告诉她所需资料。第二天,张女士备齐资料,不到一分钟就完成操作,并收到于云英发来的有关赴日本旅游的安全提醒短信。张女士竖起了大拇指:“简单的超乎想象,不愧是国门口的金牌服务达人。”

在于云英眼里,群众的事,就是她的事。很多办证的人,总有这种或那种急事,而在于云英那里都不算个事儿。

“云英姐,出入境办理需哪些手续?”

“于警官,公司等着出国,窗

口还忙吗?”

……

于云英不知每天要接到多少类似咨询电话。

“我办事,你放心!”

“群众的事,就是我的事!”

“你把材料准备好,我们上门服务!”

……

于云英每天在QQ群、微信群不知要回复多少次。

到了出国游、务工潮、学生夏令营高峰期,于云英就开通“绿色通道”,提出预约式、上门式服务,放弃双休和早晚时间,深入企业现场办理。

陈凡因出国学习需办理入境手续,但她只有周日一天休息时间,正当她为请假犯愁时,突然想起于云英在朋友圈分享的“周末预约办证”帖子。第二天,她带全资料,20多分钟就办妥了。

“于警官,这次你无论如何要帮忙?”去年7月份一天,于云英接到李先生电话,企业因项目对接要赴德国。

“服务企业天经地义,这事我们来解决!”于云英二话不说,擦下电话冒着39度高温赶往企业,为企业开通“绿色通道”,使李先生第一时间拿到了护照。

类似的温馨预约服务,类似的上门服务,类似的“绿色通道”,数也数不清。近年来,于云英带领“流动服务队”走进校园、企业、社区开展咨询80多次,走访金坛经济开发区的企业400多家,为企业送证上门160多次,受到企业和群众高度称赞。

当好“娘家人” 服务无止境

一花独秀不是春,百花争艳春满园。于云英认为,但行好事,莫问前程,助人为乐、不求回报。



于云英(左)微笑服务,将办好的证件递给群众。

作为一名共产党员,让群众满意、让群众高兴、让群众答应就是最大的幸福。针对农民、下岗工人等出国务工申请,她通过“出国劳务须知”,讲解众多出国劳务上当受骗案例,使他们了解非法出国劳务危害性。为服务出国务工人员,她在常州市率先组建成立“境外劳务服务站”,承担起“娘家人”的角色。

“于警官,感谢您,让我们在遥远的大洋彼岸,感受到祖国和家乡的温暖!”春节期间,于云英

接到老李的电话。原来,某公司在安哥拉工地管理人员与200余名务工人员因工资待遇问题发生矛盾而停工,于云英获悉后及时汇报,区有关部门及时作出处置,并给工人发了一封慰问信,要求他们合法、冷静提出诉求,有效避免了一起具有国际影响群体性事件的发生。

近年来,金坛实施“常金一体化”战略,加快项目引进、加快项目建设,引进了埃马克、皮尔兹等一批德资企业,“境外劳务

服务站”主动承担起服务外商的重任,为企业提供政策、法律法规咨询和合法出国劳务中介信息查询等服务,成为金坛服务外商的“先锋站”。

警花绽放,警坛璀璨。正因为有于云英等一群优秀警察,迎来平安金坛。让我们聆听她的心声:“我愿默默无闻的奉献,用芬芳装扮人间,让叶和根成为最好的肥,使花粉成为最甜美的蜜,做一朵扎根土壤、俏不争春和服务群众的云英花。”

讲文明树新风

中国文精化神

中国形象达象

劳动·读书·圆梦

梦

中国网络电视台制 陕西户县 傅蕊霞作