



95后综合窗口“警花”谢铖契： 向前走一步，耐心听一会儿

“这个户籍证明我急着要，怎么办？”“你今天一定要帮我解决户口的名字问题啊！”面对急需办理户籍业务的大学生，面对焦虑的年轻博士后夫妻，以及情绪有些激动的爷爷奶奶，上海市公安局闵行分局华坪路派出所95后民警谢铖契耐心倾听，用真诚解民困。谢铖契探索户籍业务新模式，针对性解决辖区高校学生户籍迁移“最后一公里”的问题，打造社区7×24小时线上运转窗口，创新优化户籍业务服务。青年报记者 陈泳均

跨前一步 将公安综合窗口延伸至校内

上海交通大学、大零号湾、上海航天集团……江川辖区内产业集聚，其优越的教育、科研条件所带来的人才集聚效应，使得户籍管理难度也随之攀升。谢铖契告诉记者，“以上海交通大学为例，截至2023年9月，其户籍人口数约15400人，这与全市最大单体居民社区——上海康城的户籍人口数大体相当，其中博士后集体户人数就占全市同类户籍人数的20%左右。每年开学季，学生户籍办理业务激增，难免与辖区居民日常业务办理对冲，增加居民等待时间。”

如何跨前一步，针对性解决学生户籍迁移“最后一公里”的问题？怀着这样的思考，谢铖契在华坪路派出所领导及业务条线的大力支持下，与交通大学闵行校区相关负责人研究方案，针对性解决学生户籍迁移“最后一公里”的问题。2021年，在闵行公安分局人口办、出入境办、科技科等多部门的全力支持下，解

决了硬件配置、网络互通等难题，实现部分业务全流程网办，成为全市唯一一家校内户籍延伸窗口，切实解决交大户政业务“最后一公里”问题。

随着户籍延伸窗口落地，谢铖契仍在思考如何在此基础上，不断优化工作，提高效率。高校户籍人数为人工录入，这就容易导致发生姓名等信息录入错误的情况。“能否尝试新生落户信息大批量导入，从而提高信息录入的准确性和及时性？”这样的设想浮现在谢铖契的脑海中。经过不断磨合持续跟进，在2023年上海公安大调研活动中，谢铖契会同闵行公安分局人口办、交大保卫处、文保分局闵行高校派出所，与市局人口办共同探索。谢铖契介绍，“目前2023级2179人市外迁入新生名单已汇总上报完毕，在市局人口办的帮助下，数据已完成批量导入。现在的高校户籍工作效率是优化前的9倍。”

对于江川辖区的居民、学生和企业员工而言，谢铖契既是办实事服务群众的“摆渡人”，也是市民暖心细心的“贴心人”。谢铖契在警校毕业前，还曾学习过文物鉴赏和修复，这样绣花的耐心也运用于繁琐的户籍工作。

“在综合窗口，我们会遇到

复杂的户籍情况，需要抽丝剥茧。第一步先倾听诉说，然后根据核心信息判断，调取户籍材料、核对信息，最后选择适用的户籍政策。如果遇到特殊情况，先进行汇总，再和分局相关部门探讨相应的措施。”谢铖契说道。

为了有效提升居民政策知

晓度，谢铖契率先使用直播进行政策宣传，累计在线参与人数超30万。为了达到最好的宣传效果，谢铖契加班加点，收集最新户籍政策以及反诈案例，并进行总结归纳，最终和同事整理了5页纸。在直播中，谢铖契几乎全程脱稿，对于此前从未接触过直播的她而言，这绝非易事。

为进一步拓展便民形式，谢铖契还会走进企业，进行户籍政策宣讲，让大零号湾的科研企业和研究所员工更好地完成落户。谢铖契介绍，“宣讲中，我们会告诉员工需要携带哪些材料，在哪里办理以及业务办理时间。员工也会说出自己的困惑，我们会尽自己所能帮助他们，这是件很有成就感的事情。”

当记者问及方法时，谢铖契说，“哪怕是再小的工作，也可以想办法做得更好。在工作中，我总结出‘三心三度’工作法，真心实意为群众办实事，切实增强人民群众获得感、幸福感和满意度。”



谢铖契真心实意为群众办实事。

本版均为受访者供图

主动担当

打造社区7×24小时线上运转窗口

在谢铖契的微信里，有着近20个辖区居民、高校、企业微信群，通过户籍窗口线上延伸，打造社区7×24小时线上运转窗口。“通过微信群，我可以第一时间将户籍信息政策讯息分享到群里，一次性告知群众办理户口需提供的材料。园区企业有问题也可以随时咨询我，在群内提供互动解答。针对个案实际情况，再进行讨论。”谢铖契说。

7×24小时线上运转窗口的设想来源于实际工作。一次，谢

铖契在窗口收到一对博士后夫妻求助。由于属于特殊情况，谢铖契第一时间添加诉求人微信，通过细致分析、发函核实，将疑难户口上报闵行公安分局人口办协商，同时全程跟踪，及时跟进补齐材料。最终完成其子女随父在本市申报出生，解决群众急难愁盼。

“最初也是结合这个案例，我开始在‘大零号湾’、交大新生中率先开展试点，实现户政管理和服务业务迁移，方便居民在家

就能咨询、办理相关业务。同时不断扩大圈群范围，通过群内发声、群内发声、解决问题等举措，让越来越多的居民享受到‘互联网+’时代下的便利。”谢铖契说道。

谈及为何想要成为一名公安民警，谢铖契说，“父亲是我心中的英雄，我希望成为像我父亲一样的人，父亲对我最大的影响就是工作时全力以赴。身为青年民警，做到事事有回音，件件有落实，跨前一步，主动担当。”