2017年度“最美宁波人”推荐表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | 市行政服务中心公安窗口 | **性别** |  | **出生年月** | 2011年 |
| **籍贯** |  | **民族** |  | **联系电话** | 8718763913957837999 |
| **单位** | 市公安局行政审批处 | **职务** |  | **报送人及电话** | 王营定13957837999 |
| **年度主要事迹** | 2017年以来，市行政服务中心公安窗口紧紧围绕“最多跑一次”改革和文明单位创建这一工作主线，忠诚履职，主动服务，脚踏实地，努力营造便民、高效、文明、规范的窗口服务环境，打造文明服务品牌，推出“无证件城市”和“阿拉警察”APP等创新举措，业务工作和队伍建设取得双丰收。一是标准“树”起来，微笑服务提升服务能力和水平；二是举措“亮”出来，着力打造“五个一”服务品牌，积极服务社会民生；三是办事“快”起来，提速增效服务民生，该窗口积极创新“最多跑一次”智慧审批新模式——“互联网＋”集约化服务，推出 “三表合一”自助服务、支付宝自助缴费等服务举措。窗口与市行政服务中心一道获得“全国青年文明号”。并获评“省巾帼文明岗”、“宁波市窗口行业规范化服务竞赛”优胜单位等15项集体荣誉，多名个人被授予最美浙江人、五一劳动奖章、浙江省优秀人民警察、文明城市创建先进个人等荣誉称号。 |
| **具体细节** | 附后。 |
| **媒体关注度** | 工作实绩后被中央电视台《新闻联播》、中国文明网、人民公安报、浙江日报、宁波日报、东南商报、宁波电视台等中央、省、市主流新闻媒体宣传报道达73次，得到了市长裘东耀、宣传部长万亚伟、公安局长黎伟挺等领导的高度肯定，群众获得感日益提高。 |
| **推选过程** | 按照甬宣通〔2017〕83号文件精神，下发《关于在市行政服务中心开展“最美宁波人”推选活动的通知》,以各临时支部为单位，初步推选符合条件的个人或团队,汇总形成初选名单。待提交办主任办公会议讨论研究后，最终形成市行政服务中心“最美宁波人”候选人名单，并将候选人相关推荐材料在市行政服务中心网站公示三天，接受公众监督。公示结束后，无异议，将材料报送至市委宣传部。 |

推荐单位：宁波市行政审批管理办公室 联系人及电话：张琳 87187042 2017年12月9日

市公安局行政审批处事迹

2017年以来，市行政服务中心公安窗口在市文明委、市行政服务中心和市局党委的坚强领导和大力支持下，紧紧围绕“最多跑一次”和文明单位创建这一工作主线，忠诚履职，主动服务，脚踏实地，努力营造便民、高效、文明、规范的窗口服务环境，打造文明服务品牌，着力推动公安行政服务机制和行政服务方式创新，业务工作和队伍建设取得双丰收。文明单位创建、窗口OSM标准化、“网上办事”等各项工作均走在了全市前列。共获得15项集体荣誉，65人次荣获各类个人荣誉，窗口与市行政服务中心一道获得“全国青年文明号”。并获评“省巾帼文明岗”“宁波市窗口行业规范化服务竞赛”优胜单位等多项荣誉，多名个人被授予最美浙江人、五一劳动奖章、浙江省优秀人民警察、文明城市创建先进个人等荣誉称号，工作实绩和“最多跑一次”工作先后被中央电视台《新闻联播》、中国文明网、人民公安报、浙江日报、宁波日报、东南商报、宁波电视台等中央、省、市主流新闻媒体宣传报道达73次，得到了市长裘东耀、宣传部长万亚伟、公安局长黎伟挺等领导的高度肯定，群众获得感日益提高。

一、标准“树”起来，微笑服务提升服务能力和水平

近年来，该窗口不断加强体制机制建设，树立标杆标尺，各项工作扎实高效推进。窗口积极倡导微笑服务，通过积极推行“OSM”标准化管理，倡导微笑服务。如开展邀请礼仪专家到中心窗口授课、道德讲堂、微课程等各种活动和形式，倡导职业形象塑造、微笑服务、接待礼仪、接待语言规范等多方面的实用知识培训和现场服务演示，向办事群众展现满意的笑容、标准的站姿和坐姿、握手姿势等，让人耳目一新。

二、举措“亮”出来，着力打造“五个一”服务品牌

为最大限度地方便企业群众办事，提升窗口服务水平，窗口积极参与了文明城市、工人先锋号、青年文明号、巾帼示范岗、学雷锋志愿服务岗等创建活动。**一是业务水平领先。**各业务窗口先后推出了项目审批“绿色通道”、双休日预约服务、延时服务、午间值班服务、跟踪服务、假日值班服务等便民措施，大大缩短了办证群众排队等候的时间，深受市民欢迎。**二是道德风尚良好**。窗口积极落实社会责任，开展社会主义核心价值体系的学习宣传与普及活动，将核心价值观、浙江人共同价值观、宁波精神等融入思想道德教育的全过程。近年来，窗口累计走访服务企业500余家，走访各类服务对象3369人次，多次开展110宣传、维护交通秩序、走进社区、义务献血、庆三八倡文明环保公益活动等形式多样的志愿者服务活动。**三是创新用到实处**。近年来，窗口克服困难，于责任中见担当，积极创新“最多跑一次”智慧审批新模式——“互联网＋”集约化服务。网上公安局、宁波公安、政务微信、“阿拉警察”APP等服务平台点击量突破2000万人次，为办事企业和群众提供在线查询服务超过200万人次。窗口还推出了“五个一”便民服务举措：一个便民箱，里面有老花镜、一次性雨衣、电动充气泵、公交手册等；一个医药箱，里面有创可贴、各种急救药品等；一个办理指南，各类办证指南和样表填写一目了然；一本值班笔记，用于记录服务对象的各种需求和建议；一个冷热饮水机，内有一次性茶杯供市民使用。

三、办事“快”起来，提速增效服务民生

窗口通过进一步深化行政审批制度改革，全面推动简政放权，倡导诚信建设制度化，努力在“提速增效”上狠下功夫。**一是优化简化流程。**窗口努力完善行政审批标准化，对现行事项办理指南的内容，进行逐一清理规范和审查确认，目前，通过精简，窗口91项事项累计有23项下放，同时推出了“全城通办”事项42项，为企业和市民就近办理事项提供了便利。**二是全面“提速增效”。**现有事项的承诺办理时限平均提速从原来的69.8%提升至75.01%，事件办结率与服务满意率均达到100%。**三是积极服务民生。**窗口通过浙江政务服务网和“宁波统一受理平台”在全省公安机关首创网上预约和“全城通办”服务模式并陆续推出和完善了“港澳再次签注”自助受理和“三表合一”自助服务、支付宝自助缴费、“阿拉警察”APP等一大批新举措。针对重大项目审批，窗口先后推出“9+X”和“白加黑”、“五加二”服务。地铁一至四号线、杭州湾上海大众汽车、灵桥大修、安置保障房项目等一批重大项目的审批办理时间大大缩短。