# 政务服务改革先进个人事迹材料

# 勇于创新 甘于奉献

# 扎实推动放管服审批制度改革

承德市行政审批局 谢宝良

 谢宝良，男，满族，中共党员。1970年11月出生于承德市双桥区，双大专学历，1994年9月参加工作，2005年6月加入中国共产党，2017年11月起任承德市行政审批局交通商贸科科长。任职以来，谢宝良同志坚持以身作则、务实求进，在市审批局党组和领导的正确引领下，带领全科同志紧紧围绕全局重点工作，解放思想、开拓创新，积极贯彻落实“放管服”改革任务，全力推进“互联网+政务服务”，扎实开展审批提效能、服务上水平、流程全优化，努力推进“承德办事一次成”、“一窗办理”、 “六全”服务，大力优化营商环境，确保政务服务改革顺利进行，同时牢固树立宗旨意识，积极倡导内强素质外树形象、精程序重便民的服务理念，在严格依法行政、严把审批质量的同时，积极协调相关单位，帮助企业解决急难问题，大力提升为民服务工作效率，确保科室所有审批事项合法依规，力求审批服务公开规范，最大限度提高群众满意度，带领的科室多次收到办事企业和群众的感谢锦旗和表扬信，本人于2019年、2020年经中共承德市委组织部批准荣获嘉奖，2021年记三等功。

**一、协调推进“放管服”，做深化行政审批制度改革的实干家**

交通商贸科涉及业务类多面广，特别是原交通部门的审批业务繁杂。为切实高效抓好“放管服”和“互联网+政务服务”的改革工作，谢宝良同志加班加点积极沟通协调各相关单位和部门，按照“应进必进”的原则，积极划转承接相关审批事项，在原15项的基础上，又划转34项交通类划转事项和2项商务类事项，厘清职责界限，分门别类明确责任分工，带领全科人员针对工作中的重点、难点问题，集体研究新增业务，不断探索创新工作的新思路、新举措。

（一）**提高审批流程标准化。**面对新增业务多和人员少的实际情况，为确保审批事项顺利承接和开展，谢宝良带领科室在市局统一安排下，在原交通部门基础上，重新修订完善审批服务指南，认真梳理核对整理清单，研究制定交通商贸审批事项《标准化操作手册》，制作了各类事项范本31个，进一步规范审批事项流程、审查标准、审批时限等环节，确保每个事项均做到一目了然、规范透明。同时，在严格落实相关法律法规基础上，广泛参考省内各市经验做法，最大限度地精简审批要件、压缩审批时限，各类事项共精简要件5个，审批时间平均缩短50%。按照省商务厅要求，结合工作实际，积极下放部分商务事项到县级行政审批部门，进一步理顺审批程序。

（二）**推动审监联动常态化。**为了改进服务方式，促进审批工作的有效运行，谢宝良同志始终注重与原部门业务沟通联系，结合实际重新制定了审批事项负责人与原单位该事项负责人联系制度，要求责任人之间及时沟通，同时，依靠现有技术力量，进一步落实审批中现场勘验联动机制及审批结果定期通报机制，确保审批与后期监管的顺畅衔接，切实做到事前互商、事中互通、事后互管。仅今年以来，交通审批事项涉及的审批监管函件已139件次记录在案。

**（三）推动执法全过程记录规范化。**为提高审批过程公开透明、依法合规，确保审批事项每个环节有迹可查，谢宝良十分注重审批过程的记录和公开，除法规规定制式文件外，他建立了《年度交通商贸需勘验现场接件办理台账》，其中记录每个事项的勘验时间、申请人及现场名称、参加人员、现场状况、进展情况、完成任务与否等，与使用的现场勘验笔记配套对应，既方便审批查实又为今后审批提供参考，同时所有现场全部使用执法记录仪记录，今年以来共52次现场勘察影像资料均按规定及时存档，确保现场合法依规真实有据、公开透明。

**二、牢固树立宗旨理念，做好审批管理对象的办事员**

该同志将实现便民利企定为工作目标，时刻将为民服务作为工作的出发点和落脚点，工作中始终坚持“百姓之需是家需、百姓之事是家事、办事百姓是家人”的理念，积极帮助企业和群众解决一系列的实际问题，办好每件实事，受到办事群众的广泛好评。

**（一）坚持便民为主服务优先。**工作中，他带领全科同志始终坚持以群众满意与否作为衡量工作的一把尺子，努力给所有服务对象提供更加便捷、高效、优质、温馨的服务。积极强化与原审批单位、部门的沟通，多次及时化解申请人不稳定情绪，有效解决群众反映的各类涉及审批和后期审监联动问题。由于坚持便民为主、服务优先，科室人员多次受到服务对象的称赞表扬，3年以来共收到申请人赠送锦旗15面，表扬信4封。

(二）**积极协调解决上访问题。**因历史遗留问题，交通类事项极易发生群众上访问题，为妥善解决各类矛盾，谢宝良始终坚持务实作风和法律标准，严格贯彻落实处理群众投诉调查反馈机制，多次完成市信访办转递的信访事件，在借鉴学习省厅和其他市经验做法，在积极纾解信访群众困难的基础上，积极向信访群众进行耐心、热心、诚心的政策解释和心理梳导，得到了信访者的认可。特别是今年6、7月份，在局领导指导下，积极协调隆化县交通局解决多年遗留信访问题，及时化解矛盾取得成效。

**（三）组织深入开展“商务为民”活动。**按照省商务厅安排部署，结合承德办事一次成要求，谢宝良认真研究制定了《承德市行政审批服务一线开展“商务为民”活动工作方案》，做为为群众办实事的重要抓手，下发各县（市、区）审批系统执行，建立微信工作群，经常督导检查。通过不懈努力，科室两名同志荣获“全省商务为民先锋岗”称号。

结合审批服务开展“我为群众办实事”实践活动，为促进道路货物运输市场繁荣，解决申请人所急，针对道路货物运输经营许可证、车辆营运证丢失补办类申请事项，他和部门同志讨论研究，改变之前需要车辆所有人登报后，携带所刊登丢失公告的报纸原件，才能办理证件补办的老办法，制定了所有经营许可证、道路运输证丢失办理的新办法——只需要车辆所有人或者受委托人（带委托书）携带当天的登报收据，便可到审批大厅办理丢失补办业务，当天办结出证。办理完毕后再由相关工作人员待所刊登丢失公告的报纸发行后，裁剪发布报纸原件存档，快捷方便的惠民做法，受到广大司机朋友高度评价。

**三、强化党员旗帜引领，做好审批服务“不打烊”的服务员**

面对新冠肺炎疫情防控常态化，在市局党组、机关党委领导下，做为党支部书记，谢宝良同志组织全体党员在疫情期间积极响应党中央的号召，认真学习领会总书记系列讲话精神，遵守国家、省、市相关文件规定要求，服从市局组织安排部署，叫响“一个支部一座堡垒、一名党员一面旗帜”口号，身先士卒从自身做起为全面打赢防疫攻坚战尽职尽责，带领支部出色完成了单位历次防疫值班和社区防疫任务。为确保疫情期间审批服务不间断，谢宝良带领相关同志团结一心，坚守岗位，积极落实审批服务“不打烊”，努力给所有服务对象提供更加便捷、高效、优质、温馨的服务。疫情期间，在市局领导的指导下，他带领科室创新服务，顺利完成丰宁贫困县S223省道升级改造重大事项的容缺审批。正是因为他坚持便民为主、服务优先，疫情期间，收到申请人赠送的锦旗2面，表扬信2封。今年以来，他和科里同志共受理完成交通、商贸各类许可事项2080件，与去年同比增长27.8%。所有受理审批事项资料齐全，全部实现网上审批，全部在时限内完成，程序合法依规，受理办结率100%，未出现任何违规情况，实现了零投诉，树立了行政审批窗口良好形象,社会和群众满意度均达到理想水平。