南京市“新时代最美机关人”推荐表

**推荐单位：**建邺区行政审批局

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 宁振奎 | 性别 | | 男 | | C:\Users\nzk\AppData\Local\Temp\WeChat Files\0bb52a4ddd63838c6ae481cb121c8ec.jpg二寸  免冠  照片 |
| 职务 | 建邺区行政审批局热线管理科科长 | 民族 | | 汉 | |
| 出生年月 | 1973.06 | 政治  面貌 | | 党员 | |
| 文化程度 | 本科 | 手机  号码 | | 18136880800 | |
| 申报类别 | 抗疫抗洪之星 | | | | | |
| 事迹简介 | 7年来，他先后参与受理12345政务热线诉求36万余件、协调解决疑难热点诉求700多件，进行业务培训授课140多场次，培训业务人员达5000多人次。  工作中以身作则，敢于较真碰硬，百姓的事就是自己家里的事，是市民的贴心人。  他在疫情防控期间，始终保持高昂的工作热情“超长待机”；增开了“宁师傅”公益热线，收集着群众方方面面的呼声，答疑解惑、解释疏导。  在负责区集中隔离医学观察点时，带领8个保障小组成员，以五心服务的理念，做好境外返回人员的隔离任务，守护着南京抗击新冠肺炎疫情的重要防线。 | | | | | |
| 曾获表彰奖励情况 | 2014年9月被区委区政府授予“河西建邺环境综合整治先进个人”荣誉称号。  2016年度被评为建邺区机关优秀公务员。  2017年4月被市委办公厅、市政府办公厅评为2016年度市12345政务热线群众诉求办理工作先进个人。  2017年度被评为建邺区委区级机关优秀共产党员。  2018年3月被市委办公厅、市政府办公厅评为2017年度市12345政务热线群众诉求办理工作先进个人。  2018年度被评为建邺区“新时代先锋”优秀共产党员  2019年3月被市委办公厅、市政府办公厅评为2018年度市12345政务热线群众诉求办理工作先进个人。  2019年度被评为建邺区委优秀共产党员。  2019年度被评为建邺区机关优秀公务员。 | | | | | |
| 推荐  单位  纪检  监察  部门  意见 | 年月日  （盖章） | | 推荐单位机关党组织（区级机关工委）意见 | | 年月日  （盖章） | |
| 评审意见 | 年月日  （盖章） | | 市委市级机关工委意见 | | 年月日  （盖章） | |

**事迹材料：**

抗疫战线建邺“热线人”—宁师傅

### 抗疫战场“热线人”，战疫背后跃初心

**1．退掉车票搁置团聚计划 带着初心守在战疫一线**

春节前，一场疫情从天而降，素来敏感的他早早嗅到了一丝不寻常的气息，“那两天工单突然增多，绝大多数都是跟疫情相关的，年夜饭退订、口罩买不到、酒精猛涨价……”干了7年热线人，宁振奎心里清楚，类似的工单还会接踵而至，这个年注定不会轻松，当天就退了回山东老家的车票。“往年春节期间，每天12345工单量大概在120-130条之间，今年遇到疫情，最多的日子能接到将近300条。”他将当天从电话、微信、APP等渠道收集到的市民反映各类诉求逐项梳理汇总成表，热点难点处还一一重点标注，“疫情期间不比平时，数据分析不过夜，是我给自己的承诺。”

**2．全天候在线全流程响应 协调多方发力有争议工单**

为确保节假日期间工单及时签收、派发、办结，他着手建立全流程实时响应机制，7×24小时安排专人专班，采用大数据与人工相结合方式第一时间办理群众诉求，“老百姓投诉的根源是恐慌情绪，我们给他们解释明白了，他们就不怕了，所以时效很重要，如果一个工单在24小时内得不到反馈，他们会更加不安。”宁振奎坚持，疫情期间所有工单须在派单后1小时内签收、24小时内办结完成，较平时缩短了一倍时间。为此，他还将12345政务热线投诉分为一般性诉求和疫情诉求二类，疫情诉求再分为防控管理、防疫物资供应、企业复工、学校网课等多类，拟定诉求引导方案、投诉处置预案等响应规则与要求，实现关口前移、防控在前。

疫情期间，对于疫情防控、物资供应、企业复工、学校网课等相关诉求的承办单位有时划分得并不明确，大家都管又都没有管到的现象时有发生。宁振奎曾接到一市民投诉，称金奥国际购物中心内一家理发店复工防疫措施不到位，“区商务局认为是理发店属于九小行业，应由属地沙洲街道办理，沙洲街道则认为这是在CBD管辖范围内，应由CBD 受理，三角循环导致真空地带，存在深层次危机。”厘清三方职责后，宁振奎举一反三，建立街道、园区、部门三个疫情工单办理讨论组，对于有争议的工单在群内先行讨论，明确主协办单位再进行派发，有预见性的事项也及时在群内提醒。

**3．驻点指挥部与时间赛跑 将心比心当好“话篓子”**

随着疫情防控进入吃紧阶段，12345热线工作与政府督查、宣传舆情联合成立舆情投诉处置组，将线上舆情与线下诉求打通、事前研判与事后处置结合，建立疫情投诉处置日报机制，坚持数据分析不过夜。每天晚上10点，宁振奎都会对当天舆情和12345投诉情况及前一天办结工单的满意度进行分析提炼，梳理市民关注的热点、难点、痛点，上报至区新冠肺炎防控指挥部，“日报中不仅有数据，还会呈现6-8条经典案例，为区委区政府疫情防控工作提供大数据支撑。”为日事日清，宁振奎驻点指挥部，一周只回一趟家，“一般晚上都要到11、12点，最晚2点多才忙完，工单量越大，我们越要跟时间赛跑。”

疫情期间，宁振奎每天都是“超长待机”，晚上整理资料、研判会商，白天答疑解惑、解释疏导，“一老年居民投诉小区物业故意刁难，我立马去了解情况，该居民是湖北籍贯，自己住雨花台区，儿子房子在建邺，来找儿子时称已在家隔离14天但无法出示相关证明，因此门岗保安拒绝其进入。我就给他打电话，他一开始挺激动的，我就先听到发一通牢骚，然后跟他晓之以理，关键时期，物业从严管理也是对老百姓负责……”十来分钟后，该居民已经心平气和。宁振奎说，热线人不是辩论手，而是“话篓子”，“上去就讲道理那是火上浇油，将心比心打开对方的话匣子，他们觉得被理解了，心里自然舒坦了。”

### 站好防疫前沿“哨”，当好隔离“守门人”

因疫情防控工作需要，被安排负责设立一集中隔离医学观察点。作为负责人，他从收到筹备通知，到酒店具备集中隔离医学观察点接收条件，连续奋战，前后只用了2天时间。他带领隔离点23名一线防疫工作人员，以及宾馆服务人员，成立了医疗、消毒、接待、废弃物处置、安保、后勤、设备保障和综合协调等8个保障组，接待从境外回国人员，并24小时轮流值守。

由于面对疫情接待任务的特殊，每一次接待，宁振奎和大家都要身穿厚厚的防护服。这种防护服为全封闭式，可以将接待人员与外界完全隔绝，保证不被病毒感染。但也因为如此，防护服内非常闷热，每次接待机场来人，宁振奎身上衣服都会被汗水完全浸湿。强烈的责任感让他没有任何的犹豫和抱怨，疫情隔离期间，他始终保持高昂的工作热情，守护着南京抗击新冠肺炎疫情隔离重要防线。

从境外回国的人员乘机抵达南京后，就立即被转运到酒店。测温、登记、安排房间、分发物资……不到两个小时，159名入境人员已被全部安排妥当，住进各自的房间，不一会儿，热气腾腾的饭菜就送到了房间门口。“对于他们的疲惫和压力，我们很理解。哪怕我们辛苦一点，也要尽早安排他们入住，让他们能好好休息，让他们感受到回到祖国的温暖。”宁振奎说，为了让大家在14天隔离观察期过得更舒适些，他组织工作人员事先准备了问询表，了解大家的饮食习惯，确保不光吃的饱还要吃的好。

“我家宝宝15个月，不能吃大人的饭菜，能做宝宝餐吗?”总台接到一位父亲的电话，立刻联系后勤保障组，厨师每天细心地把蔬菜和肉剁碎了做成宝宝餐。“因为这次意大利航班来的小朋友较多，所以我们每天为小朋友熬鸡蛋羹和粥，还准备了课桌和宝宝椅。”宁振奎说，对于特殊的人员，比如糖尿病人，或容易低血糖的老人，他们还会单独“开小灶”。

在酒店四楼的防疫指挥部，在三块平面布置图上标注了每个房间入住人员的详细信息，有的房间下贴着不同颜色的磁贴。“除了保障生活需求，还要及时观察他们的心理变化，大家隔离久了难免会有情绪。”宁振奎解释道，大家刚入住时填了心理测试表，医护人员会根据不同情况及时安抚他们，缓解他们的心理压力。隔离人陈振海先生是在意大利工作的温州人，疾患脑卒中，平时生活不便。2020年8月7日乘坐航班回到南京，入住观察点进行隔离。在隔离的第五天，观察点医生巡诊时，发现其右下肢红肿、疼痛，疑是丹毒，病情较重，宁振奎及时安排专人专车送其去医院就诊。就诊期间，陪护医生全程保障，搀扶其挂号、就医、检查，办理住院留观手续。当天气温37℃，医生穿着密不通风的防护服从早晨9点忙到下午16点，期间未饮水和就餐，浑身早已湿透。陈先生住院期间，宁振奎每天电话询问其病情和生活需求。8月18日陈先生疾病好转，迅速安排车辆，一大早就把他安全接回来酒店。陈先生夫妇俩非常感动，写了感谢信，并悄悄为全季观察点订制了一面锦旗。8月21日下午陈先生夫妇俩顺利解除隔离，高兴的为全季隔离点工作组送上锦旗。

宁振奎数年如一日的扎根于政务热线工作，无怨无悔、孜孜以求，出色完成了从一位部队老兵到热线带头人的转变。不变的，是他军人特有的强烈责任心和执着的敬业精神，以及一名优秀共产党员对祖国与人民的承诺！