

前言：4月28日，东莞市公安局先进典型媒体见面会暨专题片《誓言无声·逐梦前行》《战疫情·莞警行》发布会在松山湖公安分局举行，一批先进典型人物悉数亮相，南方+开设栏目《战疫情·莞警行》，聚焦基层一线警员的背后故事，传播公安正能量。



创新方法提高窗口运作效率

赖德英拥有14年的户政管理工作的经历，坚持微笑服务、真诚待人的理念。她以过硬的业务能力，完成了无相片人员清理、失踪人口清理、居民身份证全国异地受理、挂失申报和丢失招领、公民身份号码重号清理纠正、全国户口登记管理专项清理整治、重复（虚假）户口清理、指纹信息采集、户政业务办理网上预约服务、粤省事小程序的推广、稳定居住就业入户政策的落实、港澳台居民居住证签发等大型专项工作。

赖德英还参与配合上级部门完成《东莞市公安机关户政及居住证窗口规范建设指导手册》的制作、户政业务指南和手册的多次修订以及业务宣传工作，得到了上级部门的认可。

她认为，户政民警每一次提供的服务都直接影响着市民对公安队伍的印象。因而，她会尽全力为群众解决问题，“工作中吃点苦受点累、动动脑筋都不算什么，重要的是让群众理解和满意”。

热爱本职工作，对工作中遇到的难题，努力想方设法予以解决，这是赖德英给同事的印象。为落实国家放管服改革工作，无论是开展重复（虚假）户口、重号清理、稳定居住就业入户的推行或是户政业务办理网上预约服务、粤省事小程序的推广工作，都必须承受时间紧、任务重的压力，她不断提高工作能力，确保业务工作操作的程序性、规范性和严肃性。

为解决人手不足的情况，尽管是“双警家庭”，还有年幼的女儿需要照顾，赖德英依然带头推迟下班时间、利用周六日加班加点，高标准地完成了各项工作任务。针对窗口工作中的薄弱环节，她积极与同事展开讨论，及时总结经验和梳理调整工作流程，积极改进和创新工作方法，有效地提高了窗口的运作效率。

“来有迎声、问有答声、走有送声”

户政窗口是为群众提供服务的窗口，是形象的体现，是警民交流互动的平台。赖德英真诚待人、微笑服务，为群众着想，主动帮助有需要的人，做到“来有迎声、问有答声、走有送声”，切实为群众办好事、办实事，是户政窗口的“微笑天使”。

多名群众在12345政府热线上对其进行过表扬，比如，2016年12月26日，一封表扬信是这样写的，“本人在人才入户过程中，碰上入户门牌地址难题.....南城公安分局户政股阿英急百姓所急，积极联系，协调各相关部门处理此问题。她沟通服务很耐心，态度很好。我们要特别表扬南城公安分局户政股阿英”。