

# 赣州市“五型”政府建设 工作简报

第 15 期

市“五型”政府建设领导小组办公室

2019年3月19日

---

## 【领导批示】

3月16日，曾文明市长在《易炼红同志在省“五型”政府建设领导小组办公室调研时的讲话》（赣府办通报〔2019〕第20期）上作出批示：“各市直及县（市、区）主要领导要亲自抓”。

## 【典型推介】

### 章贡区践行“五型”要求 按下高质量发展“快捷键”

章贡区以“五型”要求贯穿政府工作始终，持续改进干部作

风，着力优化发展环境，加快项目建设步伐，按下高质量发展“快捷键”。

**一是建实机制，跑出项目发展加速度。**建立完善一个项目、一名领导、一个班子、一套机制的“四个一”项目工作模式和每月一通报、每季一签约、每半年一次流动现场会的“三个一”推进机制。对需协调解决的问题，实行责任部门、分管区领导、区长、区委书记四个层面“周办周结”制，限时督办，全区“比一比、赛一赛”的项目攻坚氛围不断浓厚，项目建设速度不断刷新。“千人计划”人才产业园从开工建设到竣工建成仅用9个月，赣州极地海洋世界从项目开工到试营业仅用10个月，杉杉奥特莱斯从项目签约到完成征拆和土地交付仅用1个月。

**二是优质服务，开创招才引智新局面。**区委书记高位谋划推动招才引智工作，创建高黏性服务体系，为人才和企业提供项目谈判落户、厂房建设装修、科研项目扶持、立项注册审批、金融资本对接等全链条“一条龙”服务，招才引智工作取得突破性进展。截至目前，章贡区引进高层次人才25位，创办领办企业20家，落地的所有项目均填补了江西空白，其中多个项目处于世界领先水平。

**三是强化配套，补齐产业发展短板。**坚持“企业需要什么就提供什么”的思路，举办赣州（章贡）千人计划人才产业园人才路演活动，为入驻的千人企业解决用工和配套人才问题。配套“总部经济及并购基金产业园”承接并购基金、持股平台、私募基金

等各类投资机构落户，通过深交所赣南苏区企业路演中心为企业项目路演、上市辅导、投资对接、股权融资及资本市场知识培训等提供服务。

**四是改进作风，持续优化营商环境。**出台纠正“四风”加强作风建设六条措施，聚焦“怕慢假庸散”作风顽疾，坚持每月进行督查，对未落实文件内容的单位及个人进行一针见血、点名道姓通报，驰而不息把作风建设引向深入。坚持严管与厚爱相结合，出台加大正向激励若干措施，注重在经济社会发展“主战场”培养、考验、选用干部。持续深化“放管服”改革，章贡区政务服务“一窗式”改革实现148项政务事项一窗办理，办结时限平均缩短40%，入选中国“互联网+政务”提名优秀实践案例。

## 市司法局提升公共法律服务水平

市司法局通过全覆盖开展服务回访，集中式受理群众投诉，积极搭建群众参与法律服务监管的互动区、报警台，加快建设人民满意的公共法律服务体系。

**一、构建群众参与行业监管平台。**安排专门场所、购置专业设备、开发专门软件、招聘专职人员，建立“法律服务回访中心”和“群众投诉受理中心”（以下简称“两个中心”），积极发动群众参与法律服务行业监管。开展全覆盖即时回访。法律服务案件结案后，法律服务机构立即将当事人信息报送至“两个中心”，回访

员即时开展回访，邀请当事人对法律服务人员的业务素质、服务态度、执业规范、收费情况等进行评价。截至目前，市本级共开展回访 14023 起，其中群众评价满意 13396 起，基本满意 490 起，不满意 137 起。实行集中式投诉受理。改变以往由各业务科室分别负责受理群众投诉的工作格局，“两个中心”作为群众投诉受理专门机构，对外公布群众投诉受理电话，集中受理群众投诉，有效解决受理不及时、调查不高效、处理不彻底的分散式群众投诉处理工作弊端。目前，市本级共受理投诉 15 件。实现智能化流程管理。专门开发公共法律服务群众评价软件，实现了信息自动导入、要素智能分类、过程全程录音、数据自动统计等功能，利用科技手段提升了智能化水平，极大地提高了工作效率。

**二、构建群众反馈作风整改机制。**“两个中心”全面梳理群众评价信息，定期开展归类分析，形成公共法律服务群众评价分析报告，针对群众诟病较多的服务态度差、业务水平低、沟通交流少等突出作风问题，采取有效举措，严格正风肃纪。实施为民服务作风巡查机制。班子成员包片负责，不定期深入县（市、区）司法局开展督导。不定期组织暗访组，深入基层重点查处服务态度不好、服务质量不高、服务作风不正等问题，始终保持作风建设的高压态势。去年以来，集中开展暗访行动 2 次，全覆盖检查县级公共法律服务中心 20 家、乡镇公共法律服务站 76 家，法律服务机构 63 家；对违反工作纪律的机关工作人员，共通报批评 12 人次，约谈 4 人次，责令作出书面检查 8 人次。推行法律服务走

访连心制度。专门组织法律服务人员，对回访和投诉案件经过前期处理仍不满意的法律服务对象，专程上门走访，进一步加强沟通，听取建议，争取理解，换取支持。市县两级累计开展走访活动 3 批次，上门走访 356 人次，获得谅解、支持 332 人次，走访连心成功率达 93.3%。规范窗口单位形象提升标准。针对司法行政窗口单位和法律服务机构制度不规范、标准不统一、形象不鲜明等突出问题，明确规范化标准，推行形象标识、功能设置、制度流程、岗位安排、服务承诺“五统一”，工作人员挂牌上岗、亮牌办公，切实做到亮身份、亮承诺、亮流程、亮监督、亮形象。在全市范围内开展“正风貌促规范树形象”专项行动，全市司法行政系统外在形象、精神面貌焕然一新。

**三、构建群众评价结果运用体系。**规范调查处理流程。对排查出的“不满意”和“被投诉”案件，“两个中心”批转相关业务科室调查，核实有关情况后，业务科室与相关科室会商，涉及行政处罚的案件经局党组会审议后，出具处理意见，及时向当事人回复反馈，有关资料交“两个中心”备案归档，切实做到“事事有回音、件件有着落”，“两个中心”回访的 137 起“不满意”案件和 15 起“被投诉”案件全部在规定时限内办结。推行教育惩戒机制。对法律服务人员通过“教育、约谈、惩戒”三管齐下强化监管。依法依规严惩违纪违规执业人员，2018 年共对法律服务机构行政处罚 1 家，对从业人员党内处分 1 人次、行政处罚 9 人次。建立群众评价档案。将电话回访情况、投诉受理情况和调查处理

结果纳入法律服务机构及其人员诚信执业档案，与年检注册、检查考核、评先评优挂钩，并坚决兑现。

## 【工作动态】

**赣州蓉江新区**倡导“人人都是招商环境，事事关乎蓉江形象”理念，充分发扬“店小二”精神，组建项目推进小组，实行信息周报制度，营造亲商安商氛围，引导全区干部职工服务企业、帮助企业发展，力促项目早落地、早投产、早见效。赣州云创智谷“新经济双创园”实现当年开工、当年开园运营。

**瑞金市**推出“政务快递免费寄送”服务，凡是到市政务服务中心办理业务的企业和群众，当场无法获取证照证件、批复文件和表格资料的，均可根据自愿的原则选择邮政“EMS 免费邮寄送达”服务，并推出“双程寄递服务”，减少企业群众来回奔波之苦，减轻企业群众负担。

**兴国县**开展“请您为我找问题”活动，通过调查问卷、“12345”政府服务热线平台办件回访等方式，收集企业群众对县政务服务工作的意见建议，进行汇总之后建立整改台账，抓好跟踪落实，着力解决一批承接能力不足、监管力度不够、平台整合和应用不到位、政务信息资源共享不到位等问题，进一步打造服务型政府。

---

市“五型”政府建设领导小组办公室编

电话：8392217

电子邮箱：[gzswxzf@163.com](mailto:gzswxzf@163.com)

