

赣州市“五型”政府建设 工作简报

第 28 期

市“五型”政府建设领导小组办公室

2019 年 5 月 14 日

【典型推介】

市信访局让“网上说事”成“一键维权”

为做好“市长信箱”来信办理工作，市信访局紧扣“五率两评价”（信访部门及时受理率、责任部门及时受理率、按期办结率、群众参与评价率、网上信访占比率、群众对信访部门和责任单位评价），推动落实网上信访事项办理责任，让“网上说事”变成“一键维权”。2018 年，全市网上工作系统基础业务指标考核列全省第二。其中，信访部门群众满意率 99.23%，列全省设区市第一；责任单位群众满意率 99.21%，列全省设区市第二。

运用互联网技术，不断完善平台载体。始终围绕“方便群众、方便事项处理”的目标要求，不断完善赣州信访网上系统，让信访群众少跑腿，让信访数据多跑路。一方面，推进“四个覆盖”。在“三个全覆盖”（信访形式全覆盖、信访工作过程全覆盖、信访工作范围全覆盖）基础上，将“网上信访”的理念和网、电信访渠道知识“覆盖”到全体市民，最大程度地告知社会公众。一是建设系统平台的过程中和完善期，广泛吸纳信访工作者参与建言献策，同时收集来访群众的意见建议，使系统贴近了赣州实际和信访群众、信访工作者的实践需要。二是统一网上信访宣传格式和内容、倡导各地装备“信访灵通”触摸屏，鼓励安排网上信访引导员，在接访大厅引导来访群众网上反映诉求，建设“网上信访自助专区”，类似银行的ATM机，引导群众“多上网，少上访”，并为群众的诉求反映提供银行式的自助服务。三是在将规范的网上信访宣传资料链接进“智慧章贡”、微信公众号等地的各种融媒体的同时，归纳整理出群众应知应会的网上信访相关知识，列入《赣州市市本级公共服务事项清单（办事指南类）》向全市发布；结合精准扶贫工作，将网上信访相关知识传播到每一个结对户。另一方面，不断增加服务项目。在实现信访群众和信访工作人员“可查询、可跟踪、可评价、可督办”功能基础上，增加“在受理第一时间发手机短信息告知信访人”、“在每一步处理结果出来的（上传到系统后）第一时间告诉信访人”、“上级有转交件时短信息告知承办接收人”、“信访事项临近受理或办结期限5天、3天提醒事项承办人”的主动提醒服务功能，使信访网上系统真正成为信

访人的贴心诉求平台、成为信访工作人员的工作便利助手。

紧扣“五率两评价”，推动办理责任落实。一是年初树标立杆。年初，将确保“五率两评价”指标值列入全市信访工作要点，作为全年工作部署会强调的工作重点，树立目标导向谋划全年工作。二是年中抓督查推进。每天将负面情况事项在微信工作群进行通报，督促及时整改；每季度将出现的负面情况及产生的原因汇总集中通报；召开阶段性总结促进会，以先进带后进，传导工作压力；带着针对性的问题到各县（市、区）和单位督导推进，形成系统主动提醒、渠道承办操作员巡查预警、主管科长催办、分管领导与涉事责任单位分管副职沟通的层级递进式督办机制。去年以来，市信访局电话预警督催办 318 件次，QQ 沟通 400 余件次、系统主动发信息 600 件次、局分管副局长向地方和单位分管副职打招呼 15 件次。三是年尾抓拾遗补缺。自十一月下旬起，每日一调度，对照上级考核要求，梳理各地和单位不同的“短板”，一地一策，逐项施策，有针对性地拾遗补缺。通过每个地方和单位逐项指标的确保，整体实现全市“五率两评价”指标值的争先创优。

坚持全过程督导，发挥“两项建议”职责。网上信访系统通过互联网信息数字化技术，将信访内容、信访形式、信访过程等信访业务的每个环节、每一步进展全面数字化，切实服务信访人和信访工作者，服务整个信访业务运行。一是通过全程数字化，进一步方便群众，无需来访和书写书面来信，敲敲键盘，就能“网上说事”，还能随时跟踪和监督相关机构和工作人员对所反映事项的处理进程。二是通过数字化技术，将《信访

条例》及国家相关的制度规定要求，固化设置到网上信访系统中，实现“双向规范”：规范工作人员，使其没有完成或不规范操作完成上一级程序时，无法进行下一级程序操作；规范信访人，在其反映页面首先宣传相关政策规定，确保其有序、负责地反映问题，并通过系统的逐步提醒，引导信访人有序反映、合法信访。三是通过常态化的网上巡查和定期梳理，针对地方、单位处理网上信访事项过程中存在的不负责、不规范等问题，探索履行信访工作“两项建议”职责。去年以来，对2个县出现的负面影响事项进行了倒查追责；给1个地方和2个市直单位工作存在的问题发出工作《建议函》3件次；对1个地方事项负责领导进行了一次约谈；向全市推广介绍全南县改制《答复意见书签收并评价回执》的经验做法。通过不松劲、不停歇的推动，以高压态势促进各级干部工作作风的转变，做到网上流转的所有事项均能得到线上规范流转处理、线下实实在在解决问题，真正实现群众“一键维权”。

市公安局坚持“五个聚焦” 锻造“五型”公安

市公安局以“五型”政府建设为抓手，坚持“五个聚焦”，高位推进，全警参与，推动新时代公安工作迈上新台阶。2018年，市公安满意度和公众安全感均列全省第二，被评为“全省优秀公安局”；在全市“大众评公务”活动中，市公安局排名政

府机关类第三名。

聚焦红色育警，锻造“忠诚型”公安。以“传承红色基因、筑牢时代警魂、锤炼过硬作风、树立江西形象”等主题教育实践活动为抓手，充分利用赣南红色资源，用身边事教育身边人，让身边人讲述身边事，上好红色主题教育课。组织市（县、区）公安局长红色主题教育专题培训班，前往兴国县苏区干部好作风陈列馆和井冈山，追寻红色初心；组织公安系统骨干赴浙江大学，开展为期一周的提升党性修养和能力素质专题培训，筑牢领导干部的忠诚本色；邀请井冈山红色后代授课团队开展专题讲座，教育引导全警不忘初心、牢记使命。2018年以来，共举办各类培训班、诵读会、观看红色电影、演讲等活动560余场，受教民警1.8万余人次，涌现出“全省十大法治人物”于都县公安局民警郭娟等先进典型。

聚焦智慧警务，锻造“创新型”公安。紧扣公安信息化发展，大力实施警务改革创新，不断向信息化要战斗力。扎实推进视频图像实战平台、智能指挥调度等信息化平台建设，推行信息化警务（勤务）运行机制改革，使公安机关打防管控更精准、警务运行更有效。举行赣州市“微警务、微改革、微创新”大赛，展示改革创新项目120余个；举办市（县、区）公安科技信息化成果展，集中展示基层公安机关在科技强警中的小创新、小发明60余个；先后组织开展网安、情报、经侦信息化实战比武竞赛，有效提升民警信息化应用水平。在第三届公安民警“三微”大赛中，赣州市斩获二等奖2个、三等奖1个，获

奖数量、级别位居全省第一；“基于射频技术的城市精神病人管控系统”荣获全国公安机关基层技术革新二等奖。

聚焦主责主业，锻造“担当型”公安。从群众反映的社会治安重点、热点、难点问题入手，深入开展“扫黑除恶”“飓风行动”“春雷行动”等专项行动，有效维护社会治安持续稳定。2018年，赣州市刑事案件、治安案件分别同比下降14.32%和11.79%。在扫黑除恶专项斗争中，打掉黑社会性质组织16个、恶势力犯罪集团58个、恶势力团伙69个，特别是打掉民生领域的“肉霸”6个、“墓霸”2个、“气霸”3个，当地肉价、墓价、气价均有下降。在打击多发性侵财犯罪中，破获电信网络诈骗案件1394起，同比上升298%，打掉诈骗窝点17个、诈骗团伙31个、伪基站4个。深入开展打击串通投标专项行动，破获案件134起，涉案金额82亿余元，有效规范了工程建设领域招投标秩序。

聚焦民生警务，锻造“服务型”公安。坚持以人民为中心，积极推进“放管服”改革，推出户籍迁移“一站式”办结、放宽落户条件、24小时便民自助办理等10项便民举措，下放权限39项，缩时提升18项业务，全面推行延时错时预约服务，实现“一次办、一证办、一窗办、马上办、网上办、就近办、容缺办”。依托“互联网+”打造“指尖警务”、“掌中警务”，截止目前，在为民网上服务办事系统共办件5714条，咨询量2480条，注册量107378条，并在微信平台上推广微文120余篇。争取上级公安机关支持，批复同意赣州市建立居民身份证制作所，成

为 2004 年以来全国唯一一个新设立的身份证制证所。建成后，从受理到领证时间将从过去的 3 个月缩短至最多 5 个工作日，每年受益群众达 80 万人。持续开展“民调评警”活动，全面推广案（事）件三次、三级回访制度，规范入户走访工作流程，推进走访全覆盖。2018 年，赣州市 5 个县（市、区）进入全省满意度前 10 名。结合“双提升”、大众评公务、精准扶贫等工作，开展“公安局长进社区”“机关民警下基层、夜巡”等活动，走访群众 2.6 万余人次，举行恳谈会、报告会 630 余场次，解决实际问题 220 余个。

聚焦执纪监督，锻造“过硬型”公安。以“严”与“实”狠抓队伍建设。立规范，自助研发网上绩效考核系统，考核结果与经济奖惩、职务晋升、评先评优以及入党等挂钩，用制度管人管事，实行机关全员考核，推动形象优化、作风转变和效率提升。重督查，派多个督查组不定期深入基层明查暗访，并将发现问题的视频图像编成专题片，在市（县、区）公安局长会上播放，让有关责任领导“脸发红、坐不住”。动真格，对开会时玩手机、值班脱岗的，要求写检讨书并在全市公安机关进行通报；对在绩效考评做“老好人”的部门负责人，给予行政警告处分。

【工作简讯】

市发改委充分发挥牵头抓总作用，通过加强向上对接、推进平台建设、强化部门协作、开展业务培训等措施，大力推进

全市社会信用体系建设，我市城市信用指数排名大幅上升。截至 2018 年底，我市城市信用指数为 83.62，在全国 262 个地级市中列第 71 名，排名比年初前进了 162 位；在全省设区市中，我市列第 2 名，比年初前进了 8 位。

市医保局创新实施医保二次补偿“五办”新举措，提供微信办、邮寄办、电话办、窗口办、兜底办等线上线下“五选一”办理渠道，并针对不同人群提供个性化补偿服务，为群众提供优质医保服务。据统计，此次二次补偿全市受益群众达 4.17 万人，其中市本级职工二次补偿的有 9477 人。

市扶贫办加快建设全市扶贫开发高清视频会议系统。该系统预计 5 月底建成并投入使用，建成后将实现市县视频信号有效传输和互联互通，进一步提高全市脱贫攻坚信息化水平，提升脱贫攻坚运行效能，切实为基层减负。

市行政审批局试行“一链办理”改革，推出“企业开办”、“开办零售药店”、“开办医疗器械（三类）企业”、“开办印刷品企业”及“开办危险品运输企业”等五个“一链办理”事项，打破信息壁垒，实现数据共享互用，做到一次性提交一套材料，变过去企业群众到不同部门“办几件事”为全链条办理“一件事”。

市“五型”政府建设领导小组办公室编

电话：8392217

电子邮箱：gzswxzfb@163.com