

赣州市“五型”政府建设 工作简报

第 126 期

市“五型”政府建设领导小组办公室

2021 年 8 月 5 日

【学党史 办实事】

赣州市运用“热线+互联网” 全力解决群众“急难愁盼”

自党史学习教育开展以来，赣州市运用 12345 政府服务热线和“问政赣州”平台，用心用情用力解决了群众许多“急难愁盼”问题，增强了人民群众的获得感、幸福感、安全感。“热线+互联网”成了“我为群众办实事”实践活动的“左膀右臂”，扎实推动党史学习教育高质量、有特色、见实效。

一、从“耳畔”到“指尖”，全方位受理群众诉求。赣州市 12345 政府服务热线整合了全市各县（市、区）长热线和市

级政府各部门 7 位数服务热线，以及除 110、119、120、122 等紧急警务类之外的 11 条短号热线，实现了“一号通办”，并提供 24 小时全天候人工接听服务；“问政赣州”平台专人专岗负责，让群众诉求一键直达，实现了“指尖投诉”。为实现投诉方便高效，12345 政府服务热线建设了以话务中心为一级平台，市直部门、县（市、区）政府为二级平台，市属部门、县直部门、乡镇（街道）为三级平台的层级办理网络平台；“问政赣州”平台集各县（市、区）政府、市政府部门及市属、驻市单位等 115 家单位于一体，群众诉求即转即办，实行销号管理。目前，12345 政府服务热线和“问政赣州”平台规范了收集、转办、督办、回访等工作流程，实行日汇总、周分析、月通报、年考核。自党史教育开展以来，12345 政府服务热线共接听群众来电 13.45 万通，派发工单 4.05 万件，按期办结率 99.41%，群众满意率 97.77%；“问政赣州”平台共转办群众各类诉求 7934 件，办理答复 7345 件，办理回复率 92.57%，追回群众各类被拖欠款项共计 101 万余元，真正实现了从“耳畔”到“指尖”，全方位受理群众诉求。

二、从“传统”到“特色”，不断提升“问政”实效。新时代下，赣州在传统模式基础上，创新运用“热线+互联网”“政府+媒体+网民”全新治理模式，在转办群众诉求基础上，针对群众关注的热点难点，《问政赣州》栏目组记者深入实地问政调查，与相关单位、群众面对面交流，促成群众诉求解决，全媒体推送典型案例。比如，家住章贡区水东镇东河车站 A 栋的

住户杨先生向“问政赣州”平台反映，在小区外墙改造时，家里的空调外机被包裹在外墙内，散不了热，无法正常使用。经《问政赣州》栏目组记者实地调查后，杨先生家空调外机被包裹的问题已得到解决，空调恢复正常使用。12345 政府服务热线发挥自身优势，开设群众关注热点话务专席，高效专业解答群众诉求；承接党史学习教育“我为群众办实事”通道转来的群众意见建议，及时转派督办，提高为民办实事的成效。不断提升服务水平，与市民面对面沟通。12345 政府服务热线举办“市民开放日”活动，邀请热心市民群众走进 12345 热线，以座谈会的形式为热线工作提出意见建议；《问政赣州》栏目组不定期与市民代表、政府部门等交流沟通，不断提高办理质量。“热线+互联网”“政府+媒体+网民”“线上+线下”全新治理模式，成了推进“我为群众办实事”实践活动的有力助手，赢得群众信赖和支持，架起政民“连心桥”。

三、从“一类”到“全局”，潜心研治“疑难杂症”。赣州市下大力气，深入推动一批长期未解决的共性问题，着力解决这些“老大难”，真正解决群众“急难愁盼”问题。赣州市“五型”办统筹 12345 政府服务热线和“问政赣州”平台，组织每月数据汇总分析群众诉求，对部分推诿扯皮、久拖不办、长期未结的困难工单，不定期督办。比如，赣州经开区湖边农贸市场附近湖苑巷小区 59 号旁边的水沟无人清理，垃圾堆积，气味大，同时导致章贡区水西镇下游水沟约 100 米雨天涨水严重，存在安全隐患，影响附近近百户居民日常生活出行。赣州

将其列入市政府办“我为群众办实事”任务清单，明确了工作要求、牵头单位、责任单位、完成时限，届时湖苑巷59号污水排放问题将得到彻底解决。从解决一类问题，到解决全局性问题，从解决当前问题，到解决长远问题。赣州市政府第九十次常务会议上，专题研究“我为群众办实事”实践活动、市中心城区不动产登记办证存在的问题以及返迁安置房逾期交付问题解决等工作，切实保障群众权益，维护社会稳定。治理“疑难杂症”，开好“长效药方”，方能“药到病除”。赣州创新推行政企圆桌会议制度，市领导主持召集专题解决企业实际困难的议事会议，采取产业链会议与综合性会议两种形式，企业家代表“吐露心声”，责任单位现场解答回复，并抓好落实。赣州准确把握规定动作，创新自选动作，出实招、亮硬招、谋新招，打好为民办实事“组合拳”，集中力量解决群众最关心、最直接、最现实的利益问题，切实提高群众的获得感、幸福感、安全感。

赣州市住房公积金管理中心 做好四篇文章助力职工圆梦安居

今年以来，赣州市住房公积金管理中心深入开展党史学习教育，着力做好归集扩面、政策调整、线上办理、惠企便民四篇文章，持续提升管理服务质效，助力职工实现安居梦。

一、做好归集扩面文章。采取分类施策、逐步提高、分批

建缴、以点带面等方式，加大政策宣传力度，提高职工维权意识和单位、企业缴交积极性，不断扩大制度覆盖面，使住房公积金惠及更广大群众。全市新增缴存单位 854 个，12290 人，缴存金额 7552.12 万元；新增缴存非公企业 686 个，6432 人，缴存金额 2681.25 万元，建缴扩面步伐明显加快。

二、做好政策调整文章。根据广大职工的实际需求，开展充分调研分析和广泛征求意见，修订《赣州市住房公积金归集和提取管理办法》《赣州市住房公积金贷款管理办法》，经市政府同意正式出台，已于 7 月 1 日正式施行。新政策调整了公积金使用次数认定标准、第二套住房公积金贷款首付比例、贷款额度计算方式等事项，增强了住房公积金制度的普惠性、实用性、合理性，充分体现了以人民为中心的思想和便民为民理念，得到了广大缴存职工的好评。

三、做好线上办理文章。持续完善线上服务平台，上线试运行企业公积金缴存登记模块，实现企业开办一网通办；上线赣州公积金网上服务大厅开发商版，实现期房贷款前置材料在线受理；实现住房公积金贷款抵押登记办理“只跑一次”。目前，40 项业务中的 34 项高频业务全面实现“一次不跑”线上办理。今年 6 月份，全市业务离柜率达到 83.72%，线上办理普及度迈上新台阶。

四、做好惠企便民文章。结合“我为群众办实事”实践活动，制定任务清单，持续优化业务流程，提升服务水平，真正

做到为民解难题、办实事。今年上半年共发放住房公积金贷款 5878 笔,金额 24.45 亿元,办理租房提取 9224 人,金额 6239.05 万元,有效保障了职工基本租住需求。如期实现住房公积金单位登记开户等 5 项公积金服务事项“跨省通办”,更好服务企业群众异地办理。深入开展“政策入企”和“上门培训”等惠民活动,发放宣传册 2 万余份,宣传讲解政策,回应企业、群众疑惑。持续推行延时错时预约服务,政策过渡期间加班受理业务,为出行不便群众提供上门服务,满足群众的办事需求。

兴国县多形式开展党史学习教育 凝聚为民办实事的动力

党史学习教育开展以来,兴国县严格按照中央、省委、市委统一部署,对标做好规定动作,创新做实自选动作,扎实推动党史学习教育高质量、有特色、见实效。

一、聚焦百年主题,营造浓厚氛围。一是围绕“兴国红了”建强宣传阵地。通过用“奋斗百年路 启航新征程”“热烈庆祝中国共产党成立 100 周年”等红色元素标语扮靓城乡社区大街小巷,并在微博、抖音等平台发起“党的生日,我与你一起”红色打卡活动,共有 10000 余人参与打卡活动。二是用活红色资源点亮红色地标。组织开展“百张红色名片上线”活动,在全县 25 个乡镇(镇、区)和社区开展点亮兴国“红色地图”,通

过一个一个红色地标的挖掘利用，丰富全县党组织、党员学习“四史”的资源。三是“党史+文艺”奏响文艺之歌。通过“党史+文艺”的形式，举办大型原创兴国山歌剧《苏区干部好作风》汇演，大力开展“百部红色电影展映”和“百个红色作品征集”活动，庆祝党的百年华诞。

二、拓宽学习阵地，抓实学习教育。一是深入学习“七一”重要讲话精神。组织全县各单位通过各种形式集中收看庆祝中国共产党成立100周年大会，共安排集中收看点716个，23000余人集中收听收看。组织山歌宣讲队、党史研究专家围绕“七一”讲话进行课题研讨，开发专题宣讲课题，持续兴起学习宣传贯彻热潮。二是组织开展党史知识竞赛。举办“学习强国”暨党史知识竞赛，全县乡（镇、区）组、县直及驻县单位组、教育系统组、卫生系统组4个组138支队伍参赛。在“喜迎建党百年”赣州市学习强国党史知识大赛总决赛中，兴国代表队荣获“团体一等奖”。开展全县“学习强国”学习达人评选工作，评选出100名“学习强国”学习达人。三是开展“红七月”党史知识每日答题活动。成功上线“红七月”党史知识每日答题小程序，组织全县党员干部每日通过微信公众号参与答题，截至目前，共有158489人次参与党史知识答题。

三、突出效果导向，确保工作成效。一是持续加强督导指导。组织督导组现场参与所督导单位专题集中学习，并对专题学习情况进行打分排名，切实提升学习成效。组织各乡镇新任

职分管党史学习教育的负责人召开工作务虚会，加强业务培训，确保业务工作不断档。二是始终坚持学践结合。制定《兴国县“我为群众办实事”实践活动工作实施方案》，明确了五个方面38项办实事重点任务、细化了46项重点民生项目清单。创新“亲情连线”平台，通过建立一个“亲情连线”微信群和一套“亲情连线”台账，为偏远山区、行动不便的群众提供上门“亲情连线”服务。截至目前，开展“亲情连线”活动5000余场，直接受益群众达6万人次。该做法纳入到江西省“我为群众办实事”重点民生项目清单，并在全省推广。三是持续发力对外宣传。向中央、省、市简报组报送工作信息49条，其中省级简报采用4条，市级简报单条采用12条。在上级主流报纸或网站共发稿145条，其中中央级9条，省级23条，市级113条。同时，在县内各媒介多频次推送党史学习教育系列活动、新闻报道及公益宣传，营造了浓厚的党史学习教育氛围。

崇义县深入开展党史学习教育 争创社保服务新局面

今年以来，崇义县结合党史学习教育，积极开展“我为群众办实事”实践活动，围绕民生重点，努力开创社会保险服务新局面。截至目前，全县参加职工基本养老保险总人数（含退休）为44083人，其中企业养老保险参保人数为36018人，机

关事业单位养老保险参保人数为 8065 人。工伤保险参保人数 16710 人，城乡居民养老保险参保人数 10.35 万人。

一、整合办事机构，办事流程“保姆化”。积极推进事业单位机构改革，组建崇义县社会保险服务中心，构建“两保合一”经办管理服务体系，农保和社保业务实现“一个窗口，一站办理”。一是推行“互联网+社保”。实行社会保险业务“网上办”和“掌上办”，拓展错时延时预约服务范围，变动申报、个人缴费、账户查询等高频服务事项均可通过“网上办”和“掌上办”，实现“零跑腿”办理。二是推进服务下延。针对老年人及特殊人群在线上、线下办事过程中可能遇到的种种障碍和数字鸿沟，采取传统服务与智能服务并行的方式，由工作人员开展上门服务或视频服务等方式实现社保服务“零距离”。截至目前，网厅办理签约单位 692 户，覆盖率达 100%，共办结养老保险关系跨省转移 169 人。

二、强化队伍建设，社保基金“安全化”。一是社保经办队伍建设常抓不懈。依托全国人社窗口单位业务技能练兵比武在线学习答题平台，推动业务技能练兵比武常态化，锻造一支“知识通、业务熟、能奉献、讲服务”的社保经办队伍。二是加强基金防控制度建设。进一步推进风险防控措施“进规程、进系统”，严格落实社会保险高风险业务的日常监督，打击欺诈骗保行为，及时堵住社保基金漏洞，确保社保基金安全平稳运行。2021 年 1-6 月，共追缴 258 名涉刑、死亡和重复领取待

遇人员违规领取社保基金 18 万元。

三、落实各项政策，服务能力“更优化”。一是退休人员基本养老金调待后增资部分 6 月底前全部发放到位。其中全县参加职工养老保险有 11486 名退休人员受益，共发放资金 812.19 万元，人均月增加基本养老金 117.85 元；参加城乡居民养老保险有 25713 名待遇人员受益，共发放资金 471 万元，人均月增加基本养老金 27.6 元。全县企业养老保险待遇发放 12348.46 万元、机关事业单位养老保险待遇发放 6859.12 万元、城乡居民养老保险待遇发放 2704.02 万元。二是继续执行阶段性降低工伤保险费用，工伤保险今年 1-6 月降费 137.15 万元。三是帮助困难群体解决缴费问题。截至目前，累计办理助保贷款 233 人，累计放贷 1203.34 万元；为全县 8070 名特殊困难群体代缴资金 80.70 万元，为 4624 名符合待遇领取条件的贫困人员及时足额发放养老保险待遇，全面实现全县特殊困难群体应代尽代、应发尽发。

市“五型”政府建设领导小组办公室编

电话：8992528

电子邮箱：gzswxzfb@163.com