

清远市人民政府行政服务中心文件

清政务〔2018〕33号

签发人：曹志明

清远市人民政府行政服务中心

2018年上半年工作总结和下半年工作计划

2018年上半年，市行政服务中心全面贯彻党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平总书记重要讲话精神，紧紧围绕市委、市政府各项工作部署，坚持贯彻以人民为中心的发展理念，打造“审批环节最少、效率最高、服务最优”的政务服务体系，建设人民满意的服务型政府，创建国际化营商环境；以“互联网+政务服务”为切入点，推行“一门式一网式”政务服务模式改革，提高行政审批效率及办事便捷度；畅通民意诉求渠道，大力推进“12345”政务服务热线优质高效服务；按照公平、公正、公开的原则和要求，推进公共资源交易规范有序发展；

开展“大学习、深调研、真落实”活动，奋力实现把“四个走在全国前列”要求落到实处，以新担当新作为“开创新时代广东改革发展的新局面”。现就 2018 年上半年工作总结如下：

一、2018 年上半年主要工作及成效

（一）完善网上办事大厅服务功能，在推进“互联网+政务服务”上实现新提升。

1. 加快全市政务服务“一张网”建设。进一步健全和完善网上办事大厅，推行便民服务“一网通”，群众办事更加便捷。以共享交换平台为基础，构建市县镇村四级联动、层级清晰的政务服务体系，实现市县镇村审批办件的互联互通，群众 80%以上事项办理“小事不出村、大事不出镇”，办事时间比过去平均缩短 50%以上，解决政府服务便民“最后一公里”问题。

2. 推进政务服务事项网上办理，做到“应上尽上、全程在线”。全市 6729 个行政许可和公共服务事项进入网上办事大厅，市级网上办事大厅网上全流程办理率 99.01%，网上办结率 98.6%，县级网上办事大厅网上全流程办理率 91.28%，网上办结率 87.63%，75.13%以上的事项可提供材料和证照速递服务。我市政务服务从传统的 8 小时工作向 24 小时全天候服务演进。

3. 推进电子证照互认共享。推进各级部门按照建设实施

指南及相关规范生成电子证照并应用，支撑政务信息共享和业务协同，实现“一次生成、多方复用、一库管理、互认共享”。从本年4月28日开始应用电子证照至今，第一批上线电子证照的部门，如市食药监局、市住建局，已签发57个电子证照，实现让数据多跑路，让群众少跑腿。

4. 推动服务方式创新。不断拓展“互联网+政务服务”的广度和深度，通过自助服务终端、手机服务终端，为企业和群众提供24小时全天候办理服务。完成自来水水费缴纳、住房公积金查询事项进驻“市民之窗”。拓展网上办事大厅手机版功能，完善手机版主题查询服务，全力打造亲商惠商、便民利企的政务服务环境。

(二) 坚持标准引领，在政务服务标准化上实现新提升。

1. 深入推进政务服务事项标准化。开展“标准服务”，推行“统一流转、标准运行”，使群众办事更加规范。市、县两级完成6729项服务事项标准化编制工作，建成全市统一事项目录管理系统，标准化成果作为“唯一数据源”对接应用到综合窗口、网上办事大厅、自助服务终端、政府服务热线和审批部门，实行服务事项动态管理。搭建统一的“一门式、一网式”综合受理和协同调度平台，推行全程材料与纸质材料相结合的办件流转方式，通过统一标准和全程信息化管理，审批自由裁量权被严格限制，基本实现“认流程、认标准不认关系”的无差别服务。

2. 完善服务事项标准化动态管理机制。规范和完善网上办事指南，消除模糊语言、兜底条款，为企业和群众提供清晰的办事指引。加强事项动态管理，实时更新完善，切实做到事项目录与权力清单一致，办理流程与实际审批程序一致，对外公开内容与实际运行一致。

（三）构建“两个平台”创新监管模式，在推进相对集中行政许可权试点改革上实现新提升。

1. 推进网上中介超市平台建设。本年4月，我市网上中介超市正式运营，标志着粤东西北地区首个中介超市建立。目前入驻机构608家，企业564家、事业单位33家，社会机构11家，已发布项目241个，完成公开选取项目136个。我市网上中介超市呈现四大特点：一是一网覆盖、四级共用。由中介超市信息管理系统集中部署，遵循“统一标准、统一规范、统一平台、资源共享”原则，为全市各级各部门以及社会提供优质高效的服务。二是一库入驻、全市执业。按照全面开放和宽进严管的原则，全市共建共管一个中介服务机构库。面向中介机构“全天候、无界限”开放，凡中介机构一次进驻，即可在全市境内开展资质许可范围内的从业活动。三是一口受理、公开选取。凡属使用财政性资金和国有资金采购政府集中采购目录以外且未达到采购限额标准的服务项目，统一进入中介超市公开选取。社会性资金项目所涉及的中介服务按照自愿原则进驻选取。四是一规运行、全

程监督。全市统一制定运行规则和信用评价体系，规范中介超市运行流程，项目中选后，中介超市将会对该项目洽谈、签约、服务、服务结束后的评价等一系列工作进行全程跟踪监督，并在中介超市实时公开中介机构信用信息。

2. 推进大监管平台建设。以网上办事大厅为基础，以政务信息资源管理平台为支撑，完成“大监管平台”系统开发，目前，市安监局和市环保局试运行，5月份先后到清城区开展“大监管平台”调研，拓展“大监管平台”运用理念的创新。为打造全省首个“大监管平台”的运行及应用打下基础。

（四）坚持利企便民，在服务能力上实现新提升。

1. 力推“一窗通办”。为切实提高行政审批效率，将原三楼综合类窗口的业务调整到二楼企业投资类窗口实行“一窗通办”；整合一楼工商、地税、国税、质监、食药监等部门的业务实现“一窗通办”。截止3月底，办事大厅各楼层已基本实现“一窗通办”，减少了群众办事等候时间，避免了楼上楼下“多头跑”，群众办事满意率达100%。

2. 狠抓特色服务。一是在二楼设立“绿色通道”专窗，负责为重点项目建设单位提供全程咨询、申办、沟通协调、督促办结等贴身服务。目前，已有省职教基地、广东工程职业技术学院清远校区、广东金融学院清远校区等多个重点项目通过“绿色通道”窗口受理分发给各进驻部门进行审批。二是配合做好中介超市申请材料初审，为中介超市的正常运

行提供强有力的保障。上半年，综合窗口共办理中介超市业务 1485 宗次，联合预审通过 396 宗。

3. 统筹推进一体化发展。有序推进全市政务服务一体化、全域化发展，协同全市各地各部门共享政务服务资源，大力推行“同城通办、全网通办”。开通“广清异地通办”窗口，实现清远市民可以在广州办理清远事项，广州市民可以在清远办理广州事项，方便两地市民办事。

4. 与政府服务热线实现互动。网上办事大厅知识库与 12345 知识库数据及时更新，及时解答群众的疑难问题，与 12345 服务热线开展交流学习，到热线平台开展中介超市和网上办事大厅常见问题等知识培训。

（五）以创新服务为突破口，促进窗口管理上新台阶。

1. 抓好能力建设，培养高效的服务队伍。一是进一步修订完善《清远市人民政府行政服务中心进驻部门及工作人员考评办法》、《清远市人民政府行政服务中心进驻部门季度评议量化评分细则》等，严格执行考评办法，评选“模范窗口”、“优秀窗口工作人员”以及“服务之星”，通过严格的考核管理，促窗口管理工作上新台阶。二是明确工作分工，细化工作任务，落实工作责任，使窗口管理工作更加精细化。三是坚持“请进来与走出去”相结合，开展“深调研”，不定期深入各部门，听取部门的意见和建议，面对面解决工作运行中存在的问题，使“中心、进驻部门、综合窗口工作人员”

三者协调一致，构建“和谐中心”。四是加强投诉处理工作，公示投拆渠道，并在一楼办事大厅设置监督投诉窗口、投诉意见簿，办事人亦可通过政府热线“12345”进行电话投诉或网络投诉，2018年上半年，综合窗口收到来自12345政府热线的投诉1宗，收到投诉后，形成书面记录，并立即进行整改，将整改情况第一时间回复至12345政府热线，对投诉人进行投诉回访工作。

2. 抓好政务礼仪，打造优质的服务窗口。一是以打造“全市政务服务窗口的标杆”为目标，邀请清远市礼仪协会会长、中国十大礼仪培训专家周祺惠老师每季度为窗口工作人员进行“政务窗口服务礼仪”培训，有效提升了综合窗口工作人员的政务服务基本礼仪知识服务理念。二是改进工作作风，畅通投诉渠道。继续开展“正风”行动和“公述民评”活动，按“一事一评”原则，组织办事群众对综合窗口工作人员的服务和进驻部门的办事效率进行即时评议。三是加强便民服务，服务大厅现场提供咨询引导、自助复印、免费网络和手机充电站等项目，增设母婴休息室，尽可能为办事群众提供便利服务，上半年共提供现场咨询等服务超过9028人次，受到办事群众的一致好评。2018年上半年，全市包括各县（市、区）综合窗口共受理业务约419451宗，其中市行政服务中心实体大厅综合窗口共受理业务约31262宗，办结约31159宗，办结率达99.9%，即办件约14622，承诺件

约 16640，群众评议满意率达 100%。综合窗口被评为“2018 年广东省三八红旗集体”。

（六）推进 12345 服务热线平台扩容，提质增效，不断满足民众需求。

1. 热线坐席扩容工作完成。3月底顺利完成2018-2020年服务外包的招投标工作，热线话务坐席数按要求增加至44个，工作人员增至74人。热线实行7*24小时人工服务工作机制，接通率从5月份开始有明显的上升，人工接通率从4月份的83%上升到94%，有效保障了市民诉求渠道的畅通。

2. 热线效率和质量保持较高水平。群众对热线的关注度大幅提升，人工话务量同比增幅达72.12%。群众对热线普遍给予高度评价，上半年共收到群众表扬件32件，平台的满意率达98.07%。上半年，全市转办工单51512件，工单按时回复率99.94%，工单满意率95%，工单平均处理时长在7天左右，其中阳山、连南和连山的工单平均处理时长较短，基本控制在5天以内。

3. 热线功能日益显现。热线功能在舒缓基层矛盾、全方位发现及完善政府服务和城市管理等方面发挥了不可或缺的作用。2018年上半年总话务量16.09万，其中人工话务量13.93万，人工话务量占总话务量86.6%。热线有效来电来信114304件(其中电话109949件，网站接收1127件，微信2812件，广粤网350件，APP 66件)。在受理的来电来信中咨询类

50941件，诉求类53033件，消费投诉5977件，举报类1751件，行政投诉2324件，建议表扬类278件，其中咨询类即时答复率为99.66%。上半年热线平台下派工单44309件，同比增长79.37%。今年2月，第3方评估平台围绕热线的服务质量，对全国335条12345热线进行了电话监测，并公布5个榜单排名情况，清远12345热线在5个榜单中有3个上榜：一是“城市总体排行榜”中全国排名第21名（前30名中广东入选城市共7个，清远在广东排名第6名）；二是“服务水平排行榜”中全国排名第15名（前30名中广东入选城市共10个，清远在广东排名第6名）；三是入选百分百接通榜城市（全国共32个）。

（七）规范有序推进公共资源交易平台建设与管理，实现透明化管理、规范化运行、电子化操作。

1. 进一步完善交易系统。一是做好与分中心的保证金系统对接，开展系统最高权限的回收工作。二是完成2018年一体化服务平台系统最新需求、系统框架调整调研。三是完成2015~2017年市级财政支出项目重点绩效评价现场勘查工作，为2018年信息化专项资金合理使用做好前期积累准备。

2. 落实“放管服”改革要求。取消企业入库公示期，执行长期公示，接受社会监督；取消代理工作证办理，取消代理个人数字证书和代理工作证关联；取消建造师、监理工程师系统锁定；做好取消固定投标员、和企业入库全流程网上

自行申报工作的前期研究；编写专家抽取标准流程指引和系统操作手册、视频教程，优化专家抽取程序。

2018年上半年全市累计完成交易1259宗，成交金额75.88亿元，节约资金2.22亿元，实现资产溢价7.12亿元。上半年市交易中心累计完成交易489宗，成交金额55.87亿元，节约资金1.56亿元，实现资产溢价7.03亿元。

（八）勇当复兴大任，争当时代新人，全力参与创文工作。

1. **健全机构，组织保障有力。**建立健全组织机构，成立中心创文工作领导小组，并抽调工作人员专门负责中心创文相关工作，明确部门及人员责任和分解任务，形成中心创文工作领导小组统筹指导、各科室及直属单位齐抓共管、合力合为的推进格局，有效推动了创文工作的不断深入。

2. **强化宣传，营造人人参与创文的浓厚氛围。**加大创文工作的宣传密度和力度，弘扬社会主义核心价值观。挂牌成立新时代文明传习所，启动第一期传习活动，充分发挥传播阵地作用。广泛开展党员规范守则、“共读半小时”、知识竞赛、文明劝导等内容丰富、形式多样的创文活动，凝聚文明共识，营造浓厚创文氛围，以切实保障创文工作取得成效。

3. **推进志愿服务制度化，提升志愿服务水平。**构建具有中心特色的志愿者工作体系框架，全面推动我中心志愿服务工作制度化常态化。制定了《清远市人民政府行政服务中心

2018 年开展志愿服务工作计划》，先后组织中心志愿者参加了结对社区、帮扶慰问、“保洁护绿”卫生巡查、清远网络文明传播志愿者培训等活动，使志愿服务水平稳步提升。

（九）全面落实新时代党建总要求，推动党员干部队伍建设。

1. 大力开展“大学习、深调研、真落实”活动。结合“三会一课”、“两学一做”深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神。通过请进来、走出去等多形式、多元化的学习辅导，进一步加深了大家对习近平新时代中国特色社会主义思想的形成、发展历程的了解，进一步加深了对习近平新时代中国特色社会主义思想对广东工作实践指导意义的认识 and 把握，进一步增强了党员干部牢固树立“四个意识”，坚定“四个自信”的自觉性，以理论学习夯实思想基础，强化思想政治觉悟，以先进理念推动队伍建设，创新服务理念，优化工作思路。深入开展大调研活动，主要领导带队，围绕中心党组确定的 1 个总课题 6 个子课题，深入县区和基层开展调研，以问题为导向，研究加强政务服务便利化和解决深化政务服务改革中遇到的问题和困难，制定整改工作方案，向市委、市政府提出建设性意见。加强调研工作成果的转化，启动政务服务事项实施清单“十统一”标准化梳理工作，探索率先在全省推进主题式政务服务模式改革，进一步优化营商环境。

2. 围绕夯实意识形态基础，建立意识形态工作机制。结合政务服务工作实际，通过党员日活动、谈心谈话，宣讲辅导、反面典型警示教育等，使每一名干部职能都能充分认识意识形态工作的重要意义，责任部门和人员明确年度意识形态工作重点和主要内容，夯实意识形态工作基础，筑牢意识形态思想防线。

3. 认真贯彻全面从严治党的新要求。切实履行党建、党风廉政建设责任制，坚持“第一责任人”和“一岗双责”制度，认真落实全面从严治党主体责任，制发党风廉政建设主体责任清单，细化职责，层层抓落实。

4. 严明政治纪律和政治规矩。进一步完善中心各项工作制度和纪律，坚持开展廉政谈话，要求政治站位要高，要求“把自己摆进去”，做政治上的明白人。强调保密纪律也是政治纪律，扎实开展保密警示教育。

5. 组织开展全面肃清李嘉、万庆良流毒影响工作。根据上级文件要求，在中心全面开展肃清李嘉、万庆良流毒相关工作。党组高度重视，专题学习研讨、谈心谈话、征求意见、对照检查等都作出安排，做好了党组专题民主生活会各项准备工作。印发了专项工作方案，完善了意见、学习、谈话、整改等相关工作台账，并把学习和肃清李嘉、万庆良流毒工作扩展到中心党总支和党支部进行，确保全员覆盖。

6. 积极开展精准扶贫工作。2018年上半年协助教育部门落实现有各教育阶段家庭经济困难学生资助政策，累计对重

新村101人次贫困户子女就读小学、初中、高中、中职（含技校）、全日制高等院校（大专、本科）实行生活费补助，减轻家庭经济负担，杜绝贫困户子女出现因贫辍学现象；开展贫困户住房改造项目建设，目前共有48户贫困户完成住房改造项目建设；协助有关部门落实基本医疗卫生保障政策，稳步推进基本公共卫生服务均等化，努力防止因病致贫、因病返贫。截止上半年，重新村已有86户230人达到“八有”预脱贫退出指标，脱贫率94.2%。

二、存在问题

2018年我市政务服务工作虽然取得新成效，但也存在一些问题：

（一）政务服务水平和能力有待进一步提高。

一是服务事项标准化程度有待进一步提高。市县两级办事指南精细化程度不够高，准确性、时效性和实用性不够强，不同层级和地区在提供服务时常常事项名称不一致，办理流程标准不统一，业务协同难度增大。二是实体办事大厅与网上办事大厅服务信息不同步。部分单位办事指南之外还增加其他要求，知识库没有及时更新，线上线下材料清单内容不一致，造成一张清单难以管审批。

（二）跨地区、跨部门、跨业务的信息共享和业务协同亟须加强。

信息资源共享共用和业务协同力度不够，信息孤岛仍然存在，数据壁垒难以从根本上彻底消除。目前，“一门式”

系统与部门自有业务系统及垂直系统主要采取跳转方式连接，没有真正实现数据实时交换，造成了审批办理信息二次录入的重复投入，制约了审批效率的提升。

（三）综合窗口工作人员缺乏有效保障。

1. **人员配备与实际工作不匹配。**推行“一门式、一网式”政府服务模式改革，要求配备充足且素质较高的综合窗口人员，才能保证工作的高效运作。大部分县（市、区）无法增加行政服务中心的人员编制，主要通过政府购买服务或从各窗口抽调人员两种方式配置人员，综合窗口还是办理各自单位的业务，不能真正实现“综合受理、一窗通办”的服务。特别是镇（街）服务中心没有编制和经费，人员主要通过抽调等方式调配，不利于工作稳定开展，村（社区）服务站人员年龄偏大，素质不高，服务水平质量不高。中介超市业务发展迅速，在人员和资源配置上存在困难。

2. **“两集中、三到位”落实不到位。**部分县区虽然审批事项进驻网上办事大厅，但有些部门审批权限授权不到位，审批科室和相关的工作人员并没有进驻中心，仅有相关工作人员进驻中心后台协助前台的收件工作，导致审批时限长，办事效率不高。

3. **综合窗口工作人员业务水平有待提高。**推行“一窗通办”对综合窗口工作人员的业务能力要求较高，需熟练掌握多部门业务。目前，市级大厅综合窗口的工作人员工作经验

较少，对部门业务还没有达到精通的程度，且大部分为政府购买服务人员，流动性较大，队伍不稳定，没有统一的时间组织系统的业务学习，服务质量水平有待提高。

（四）12345 政府服务热线现有服务能力仍不能满足民众需求和上级要求。

一是个别承办单位对热线工单的重视程度不够。特别是个别业务量比较大的单位没有配备足够的人力，只作为一项附带性的工作，应付心态还比较明显，直接影响工单的办理质量。二是未能制订切实可行的疑难工单协调工作机制。缺乏有关职能部门直接介入并形成相应的制度性文件，推诿扯皮现象还比较突出。三是有些单位对反复出现的普遍性问题缺乏有效的解决办法，造成问题反复出现反复处理，挤占职能部门的成本资源。

（五）队伍建设方面还需加强。

意识形态的工作层次、思想性、全局性等要求都比较高，中心在抓意识形态具体工作时尚存在重点不够突出，工作机制不够不到位的情况；不敢担当，不愿担当，不会担当的现象还时有发生，一些干部职工工作作风还不够扎实，“庸懒散”现象在个别工作人员身上仍有发生。

三、下一步工作计划

（一）推进政务服务创新。

按照“先易后难”、“成熟一项实施一项”的原则，梳理

出企业和市民办事量较大或关注度较高的办事项，形成主题服务，提供“傻瓜式”服务指南。开展部门内部审批运转流程和对外服务流程优化再造，减少内部环节，创新对外服务方式和流程。

（二）不断优化审批程序。

一是最大限度压缩审批环节、材料和时限。将保留下来的审批事项与珠三角城市逐一对照，学标对标，争取环节最少、流程最优、时限最短。二是要全面实行“一窗”受理。承担行政审批职能的部门，要将审批事项集中到“一窗”受理，并将窗口集中到行政服务中心或办事大厅，内部流转，限时办结，实现“一窗式受理、一站式审批、一条龙服务”。三是要积极推进联合审批。重点在企业注册登记、经营许可及投资建设三大领域推行联合审批：（1）实施开办企业联合审批。进一步整合工商、公安、税务、银行等部门资源，重构开办企业流程，形成完整高效的市场准入便利化链条。（2）实施建设工程项目联合审批。在总结原来四个“集装箱”经验的基础上，大幅度减少前后置互相制约的流程设置，提高审批效率。（3）实施企业经营准入项目联合审批。四是要加快审批进度。积极推行“前置预审”、“网上预审”、“容缺预审”。优化完善绿色通道，试行重点投资项目审批代办制。

（三）加快推进“互联网+政务服务”，全面提升服务功能。

1. **推进数据资源整合共享。**依托市一门式一网式综合受理和协同调度平台,按照“先易后难”原则,将各部门自建系统的数据统一接入平台。推进平台与网上办事大厅、各部门业务审批系统、事项目录管理系统、电子证照系统无缝对接,实现部门系统之间的数据共享和互认,实现我市各级、各部门之间的跨部门、跨区域、跨层级数据融合共享,打破“信息孤岛”。硬件方面,大数据中心要对数据库实施扩容,以满足日益增长的网上业务数据需求。

2. **实现政务服务线上线下对接融合。**推进网上办事大厅与实体大厅一体化联动,优化前后台业务之间无缝对接,解决服务窗口多系统操作和重复录入问题。推进实体大厅智能化建设,升级目前的取号、查询、填表等自助终端硬件设备,对接网上办事平台的网上预约、微信服务等功能,方便企业和群众便捷地获取政务服务,提升实体大厅服务能力。

3. **推进“互联网+政务服务”应用创新。**推进电子证照应用,按照分散集中相结合原则,以电子证照目录为基础,提升电子证照库功能,在市、县统一应用基础上,逐步向镇、村一级延伸,实现互通共享、多方调用。推进制证系统、业务办理系统与电子证照库对接联通,围绕便民服务,拓展“市民之窗”自助终端服务、物流快递等服务渠道。

4. **继续推进“两个平台”建设。**一是完善网上中介超市平台建设。建立中介服务交易信用评价机制,由委托单位、

行业主管部门等对中介服务的服务质量、服务态度、收费合理性等开展评价，对严重失信或违法的中介服务机构列入超市黑名单，并予以清退，实行全市“一处失信，处处受限”，促进中介服务更加优质高效。二是推进大监管平台建设。从安监、环保的监管数据逐步扩大至各层级各部门监管数据，进一步加强事中、事后监管。

5. 做好全省政务服务事项实施清单“十统一”标准化梳理。形成广东省政务服务事项标准化实施清单和实施目录。

（四）加强综合窗口能力建设。

1. 加强窗口工作人员业务培训。开展常态化学习，定期组织学习和业务培训，不断加强“一窗通办”能力建设，进一步提高综合窗口工作人员的政治素养和业务能力，打造一支政治过硬、业务精湛、高素质的服务型队伍。

2. 加强窗口精细化管理。对窗口工作人员上班到岗、服务态度、工作效率等情况进行定时检查及不定时抽查，发现问题，及时协调处理解决，以考核为抓手，督促各部门落实“两集中，三到位”。

3. 加强便民特色服务推进力度。进一步完善绿色通道专窗、广清异地通办专窗、投诉监督专窗等特色服务专窗建设方案，使之成为受市民欢迎的便民服务窗口。

4. 加强窗口文化建设。加大宣传力度，多层次、多方位、多角度开展活动，增强团队凝聚力、向心力，提升中心外部

形象。

（五）加强热线平台系统建设，提升服务能力，提高考核成绩。

做好热线平台更换继续完善热线平台有关管理规范，准确统计各单位的办件效率和质量情况，进一步规范和细化工作要求，加强对外包服务人员进行考核；查漏补缺，确保热线效率和质量再上新台阶。对重点工单进行跟踪分析，进一步规范延时申请，以提高工单的处理效率。加大不满意工单的回访力度，查找原因，深入分析，积极整改，以提升服务能力，提高考核成绩。

（六）进一步规范有序推进公共资源交易平台建设与管理。

积极配合省交易中心部署的省级中介超市入库工作，做好中介超市的运行工作；做好公共资源交易领域信用建设工作；配合省交易中心做好国土交易系统建设和测试；完善公共资源交易平台安全保障系统；做好第三方评价结果整改工作。

（七）扎实有效开展创文工作。

1. 保持创文常态、有序开展工作。继续深入贯彻落实市委、市政府和中心创文工作领导小组对创文工作部署，持之以恒深化创文工作，制定创文活动工作台账制度和长效管理措施，积极开展各项活动，不断提升文明素质，并在规定时

间节点高质量完成材料上报。

2. 完善志愿服务信息系统注册，规范开展志愿活动。做好志愿者注册登记工作，扎实开展各项活动。

3. 压实责任，细化方案。制定高效的服务投诉处理机制，畅通投诉渠道；积极开展各项品牌活动，营造良好创文环境和氛围，为创建全国文明城市助力。

（八）进一步深入开展精准扶贫。

一是提高思想认识，进一步统一思想，把脱贫共建推进摆上日常议程中，确保思想认识到位、精力投入到位、人员保障到位、措施落实到位；二是强化精准施策，推动责任落实，完善扶贫攻坚考核机制，为贫困户量体裁衣、因户施策，推动精准扶贫项目实施；三是做好督查工作，推动政策落实，确保农村低保“因保尽保”，确保扶贫资金安全到位。

（九）进一步加强党建、党廉工作，提升服务意识。

切实履行政治责任，把党的建设摆在首位，坚持以习近平中国特色社会主义思想武装头脑，进一步加强思想建设；坚持以提升组织力为重点，进一步加强组织建设；坚持以永远在路上的韧劲，全面深入从严治党；加强教育、强化监督，进一步落实主体责任，推动中心意识形态工作的深入开展；要狠抓“大学习、深调研、真落实”活动调研成果的转化，确保中心2018年下半年重点工作如期完成；要认真落实党建、党廉工作主体责任制，认真贯彻落实中央八

项规定，持之以恒抓好机关作风建设，深入开展“正风”行动、“公述民评”等活动，加强保密、普法、档案、精准扶贫等工作；加强廉政风险防控工作，进一步织密廉政风险防控网，进一步强化思想作风建设，积极营造风清气正的工作氛围，切实有效提高政务服务水平。

清远市人民政府行政服务中心

2018年7月18日

