

中共揭阳市政务服务数据管理局党组

政务服务数据管理局党组关于市委巡察组巡察“回头看”反馈意见整改落实的情况报告

市纪委监委第三派驻纪检监察组：

按照市委统一部署，市委第七巡察组于 2021 年 9 月 23 日至 10 月 20 日，对我局党组开展巡察“回头看”。在 2021 年 12 月 17 日中共揭阳市委第七巡察组巡察“回头看”反馈会上，巡察组向我局党组反馈巡察“回头看”情况，提出巡察整改存在的问题和新发现的问题，同时就如何整改提出了意见建议。对市委巡察组反馈的意见，我局党组诚恳接受、照单全收、严肃对待，并不折不扣地抓好整改落实。目前，市委巡察组反馈的 12 个问题已基本落实整改，整改取得明显成效。现将有关情况报告如下：

一、基本情况

为全面彻底抓好巡察组巡察“回头看”反馈意见的整改落实，局党组召开专题会议，对照巡察整改存在的问题和新发现的问题进行剖析研究，制订并印发了整改方案。阶段来，我局对市委巡察组巡察“回头看”反馈的意见逐条逐项认真抓好整改

落实，特别对巡察整改存在问题，进行深刻反思，全面清查、核对，对巡察指出的片面整改、文字整改、整改效果差、未落实整改的等问题坚决彻底整改。对巡察“回头看”新发现问题高度重视，对症下药，认真对照整改完善，建立健全相关机制，同时举一反三，防止出现类似问题。

（一）加强领导，明确责任。明确局党组是巡察整改的主体，党组书记是第一责任人，班子成员按分管工作切实履行“一岗双责”，业务科（室、中心）、市公共资源交易中心切实负责具体整改责任。成立市政务服务数据管理局巡察“回头看”整改工作领导小组，组长为党组书记、局长吕凡同志，副组长为党组成员、副局长庄继玲、唐锦荣、姚高翔、彭伟烈、欧茂泉同志，成员为赖凯旋、江洁波、张岱雄和各科（室、中心）主要负责同志，负责巡察“回头看”整改工作的全面组织、协调和督导。

（二）建立台账，细化任务。对巡察“回头看”指出的 12 个问题进行梳理，逐一提出整改措施、整改时限，明确责任领导、责任科（室、中心）或责任人等，建立《市政务服务数据管理局巡察“回头看”（整改）问题台账》，把整改任务分解到责任领导，落实到责任科（室、中心）或责任人，由责任领导牵头指导、督促相关科（室、中心）、市公共资源交易中心落实整改。

（三）举一反三，巩固成效。坚持“改”字贯穿本次“回头看”整改始终，针对整改过程中出现的新情况、新问题，及时进行研究部署，寻求有效解决办法，做到“当下改”与“长久立”相得益彰，探索建立整改落实的长效机制，堵塞制度漏洞，不断巩固并扩大整改成效。通过整改，提升了我局领导班子和干部职工的凝聚力、战斗力和创造力，为树立我市良好的政务服务形象、加快我市“数字政府”改革建设作出应有的贡献。

二、巡察反馈意见整改落实情况

（一）“部分党组成员及干部对巡察整改工作重视不够，存在以制定措施、出台制度、下发文件代替整改落实的现象，对整改工作后续抓的不严不实，缺乏有效的跟踪督办”的问题，整改落实如下：

加强党的政治建设和思想建设，压实党组整改主体责任，切实提高党组成员对巡察整改工作重要性的认识，针对巡察“回头看”反馈问题，召开专题党组会议进行研究、讨论，逐一逐项明确责任领导、责任科（室、中心）、整改时限，制订整改方案、整改台帐，加强对巡察反馈问题整改落实情况的跟踪督办，确保巡察反馈问题件件有着落，事事有回音。

（二）“部分党组成员对整改责任压得不实，压力传导不够，责任专班发挥作用不明显，未将自己的‘责任田’‘分内事’抓紧抓实”的问题，整改落实如下：

对照整改方案，重申各位党组成员的整改责任、整改内容和整改时限，提高党组成员的政治站位和思想认识；严明纪律，压实责任，促使每位党组成员积极主动，勇于担责，认真牵头相关科室，扎实开展谈心谈话、廉政教育、“以案促改”等相关工作。

（三）“针对‘公务出差费用支出管理不规范’‘以工代干’‘对接粤省事、网络系统 3 年全外包运维、一体化在线政务平台户头集约化改造提升 3 个信息化项目中，部分采购项目评分项设置有失公平’等，搞片面整改甚至尚未整改”的问题，整改落实如下：

1. 立即追回多报的出差补贴 400 元，进一步规范公务出差补贴有关制度，确保报销手续完整合规；加强财经纪律教育，提升全体干部职工，特别是财务人员的财经纪律意识；坚决执行财务制度，对不合规、不合法的单据坚决不予入帐。

2. 树立鲜明用人导向，对非干部的身份人员一律不予选拔任用，从严把好人员进入关，通过公开招考或按有关要求调配人员方式，逐步消化“以工代干”人员，切实提高干部队伍素质。

3. 今后将严格按照《中华人民共和国政府采购法》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）《财政部关于印发<政务信息系统政府采购管理暂行办法>的通知》（财

库〔2017〕210号）等有关规定，遵循公开透明原则、公平竞争原则、公正和诚实信用原则，认真研究商务评分因素的合理性，更加科学地设置评审评分条件。

4. 2021年12月开始，市级政务信息化项目评审工作根据《揭阳市市级政务信息化项目管理办法（修订稿）》的要求，按政府购买服务方式聘请第三方机构对政务信息化项目建设的必要性、规范性、可行性、安全性及资金概算合理性等方面进行评审。具体做法是通过我局初审的项目，由第三方专业机构对项目的建设方案进行评审，并在10个工作日内出具《评审报告》。第三方专业机构认为项目建设方案需进行修改完善的，报请市政务服务数据管理局通知建设单位，建设单位应于10个工作日内完成修改并报送。《揭阳市市级政务信息化项目管理办法（修订稿）》第九章对第三方专业机构管理提出了明确规定，要求相关各方应对承担政务信息化项目评审工作的第三方专业机构信息进行保密。第三方机构应遵守职业操守，严格按照“数字政府”改革原则、信息化技术准则、市场经济规律等要求独立开展评审工作，不受任何因素影响，对评审结果承担法律责任。我局还出台了《揭阳市政务服务数据管理局政务信息化项目评审工作规范》，明确第三方评审内容，要求第三方服务机构应组建专业评审团队，建立完整、规范的工作制度，科学开展评审工作。实行回避制度，第三方服务机构不得为揭阳市市级

政务信息化项目提供整体设计、规范编制或者项目建设、管理、建立、检测等服务。第三方服务机构或者承担评审工作的人员与评审项目存在利益关系或者其他关系，可能影响评审结果的，应当主动事先申报，并按要求进行回避。严肃评审工作纪律，业务科室和工作人员不得干预第三方机构评审工作。

（四）“针对‘基层调研少’‘加强对窗口工作人员的教育培训管理’”的问题，整改落实如下：

1. 根据单位职责，按照上级要求，结合实际工作需要，认真研究制订《市政务服务数据管理局 2022 年领导干部下基层调研活动工作方案》，明确带队领导、参与科（室、中心）和调研内容，调研方案经局党组会研究同意，将严格执行，确保领导干部能到基层倾听群众心声，收集群众的意见建议，解决群众所需所想所盼，把下基层调研工作做细、做实。

2. 按照“放管服”改革有关工作要求，对照上级有关政务服务窗口的服务标准、服务规范、服务要求，有步骤、有计划、有针对性地开展窗口工作人员教育培训管理工作。2021 年 11 月和市文明办联合开展揭阳市政务服务系统文明礼仪培训，深化文明创建工作，提高我市政务服务系统干部职工和政务服务窗口工作人员的文明礼仪素质，进一步提升政务服务水平。

（五）“针对‘数字孤岛、数字烟囱尚未破解’‘数字政府改革建设步伐偏慢’”的问题，整改落实如下：

1. 加快广东省政务大数据中心揭阳分节点的建设，研究制订我市数据有序共享的实施方案，加快推进数据共享和对接，推动各地各部门通过省大数据中心门户进行数据编目、挂接、共享和管理，切实推动政务数据的管理和应用，增强政府数字化履职能力。目前，已完成广东省政务大数据中心揭阳市节点一期工程，正在持续推进二期建设。

2. 按照全省“一盘棋”要求，认真对照《揭阳市数字政府“十四五”发展规划》，细化工作任务，明确责任分工，分期按步推进我市“数字政府”改革建设，加快提升我市数字化服务水平和能力。《揭阳市“数字政府”建设实施方案（2019-2021 年）》中，由我局独立牵头负责的 27 项任务中已完成 26 项，目前尚有 1 项“推动电子督查应用”任务因省尚未建设启用督查管理平台，我局将进一步密切跟进，配合省做好电子督查系统的建设应用。我局只为责任单位的 15 项任务中已完成 11 项，尚有 4 项“完善四大公共基础信息库”任务正在推进，我局正在加快建设政务大数据中心揭阳节点，支撑人口基础信息库、法人单位基础信息库、自然资源和空间地理基础信息库和社会信用信息库建设。

（六）“针对‘末位表态制度执行不到位’‘财务管理不规范’‘干部管理松弛’”的问题，整改落实如下：

1. 严格按照“三重一大”决策制度，涉及“三重一大”的事

项，一律提交党组会审议，经党组成员充分讨论后，综合大家意见决策，实现决策制度化、民主化。进一步健全完善重大事项决策机制，修改完善《揭阳市政务服务数据管理局党组工作规则》，细化决策程序，明确需要论证研究、集体决策的重大经济事项的种类、范围和标准等。规范财务管理，严格执行会计制度，严格把关入帐审批手续，确保每一单报销经手人、证明人、审批人签名完备；严格外出培训差旅费报销，对培训文件、依据不足的，坚决不予入帐；完善公车加油报销手续，在发票上注明加油车辆车牌号码。

2. 严格执行窗口工作人员上下班考勤制度，确保综合窗口工作人员以身作则，以良好的形象影响和带动其他窗口工作人员。督促班长组长带头严格执行考勤制度，同时开展文明礼仪培训，增强窗口服务人员文明服务意识，培训爱岗敬业、诚实守信、服务群众、奉献社会的职业道德。截取无故离岗、扎堆聊天的监控视频，约谈相关单位首席代表或窗口负责人，进行集中观看视频监控，并责成违反纪律的窗口人员写检讨书承认错误，进行反省。设置“协调帮办”窗口，有效约束窗口办事作风。

（七）“针对‘意识形态工作极端重要性认识不足’‘12345 市民热线办理质量和效率不高’”的问题，整改落实如下：

1. 提高政治站位，按照上级有关意识形态的文件和会议精

神，做好意识形态各项工作；强化组织领导，明确局党组书记为第一责任人，每年主持召开 2 次以上专题会议研究意识形态工作；强化网络管理工作，确保网络安全不出事故；严格把好大厅对外宣传内容，确保宣传内容规范、不走调。强化意识形态阵地管理，主动占领意识形态阵地。依法依规管好思想理论阵地、新闻舆论阵地，筑牢基层意识形态“根据地”。把培育和弘扬社会主义核心价值观作为凝魂聚气、强基固本的基础工程，在市政务服务中心门前设置文明小景观，在政务服务中心门口和服务大厅广泛宣传社会主义核心价值观，积极引导市民讲道德、尊道德、守道德，追求高尚的道德理想。

2. 一是持续优化系统办件流程，加强热线系统智能化改造工作，如已于 2021 年 12 月 15 日召开“12315 和 12345 系统对接碰头会”，部署 12315 和 12345 系统对接的方式、业务流程等，系统对接项目现已完成，进一步提升了市场监管方面业务的办理效率；已于 2022 年 1 月 5 日召开数据共享工作会议，部署市 12345 热线系统对接大数据中心，实现热线全量数据共享。二是加强内外部培训，在内部员工培训方面，市 12345 热线将继续围绕话务技能、消防举报、税务解答、社保等内容开展业务培训，强化话务人员的知识储备，提高服务水平，提升企业和群众的满意度；在外部热线成员单位培训方面，拟定 2022 年 2 月份组织所有热线成员单位的相关人员开展“行政审批和政务服

务效能专项考核”中市 12345 热线业务考核指标的业务培训，并计划邀请市委编办相关人员参加，培训的目的是引起大家对热线业务重视，进一步提升办件质量和效率。三是进一步完善市 12345 热线话务人员绩效考核管理实施办法，优化岗位结构，采取教育、激励和惩处措施相结合，提升话务人员的服务质量和话务效率，至目前市 12345 热线已对《揭阳市政务热线话务人员绩效考核管理实施办法》中的岗位设置、业务技能、考核方式、奖惩措施等几方面近 20 项条款进行修改完善，下一步将印发实施，并根据运营实际，继续优化绩效考核规定。四是采取短信提醒、红黄牌催办、发函督办、专题报告等方式督促、指导热线成员单位办理热线业务。市 12345 热线业务办理情况已纳入年度部门绩效考核，热线将积极配合市委编办做好年度市直部门绩效考核工作。

（八）“整改过程结合‘我为群众办实事’开展不够紧密，部分实体大厅便民服务水平仍停留在‘可办’阶段，在‘易办’‘好办’上还有差距”“线上线下进一步深化融合仍然不够，部分单位在一窗综合受理、跨地域通办、‘一件事’办理事项等方面短板弱项明显，具体体现在事项清单梳理不清、前台受理和后台审批整合不够等方面”的问题，整改落实如下：

深化“放管服”改革，把优化政务服务与“我为群众办实事”紧密结合起来，找准工作实际与人民群众关切的结合

点，用心用情用力解决好人民群众反映强烈的痛点难点堵点问题，增强人民群众获得感、幸福感、安全感。一是引进银政通智能服务一体机进驻市政务服务中心。积极协调市市场监管局、中国银行、中国工商银行、中国建设银行，引进揭阳市银政通企业开办全流程智能服务一体机。企业可直接办理各县（市、区）的营业执照，包括直接打印领取执照，实现全市跨区域通办线上办理的业务通过审批后，可直接到一体机打印领取执照，企业开办“秒批”。二是走访企业。借助向人大代表答复《关于加快建设“数字政府”进一步优化营商环境的建议》的契机，主动到广东省宝盛兴实业有限公司宣传“数字政府”涉企部分——粤商通，为企业介绍粤商通的便企服务和操作指引，引导企业线上办事，为企业节约办事时间，降低制度性成本。同时了解企业到市政务服务中心办事过程中遇到的堵点痛点问题，为企业提供办事咨询和政策指引。三是全面推进“一窗办”“一件事一次办”。完善“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的“一窗”分类受理运作模式。调整优化服务窗口，实行“一窗通办”，“一窗”分类受理率达到 96.6%。开展 100 件“一件事”主题式套餐式服务。全市完成 242 件事项，其中市级 47 件。四是推进政务服务“全城通办”“跨城通办”。并先后与广州、惠州等 6 地市签订“跨城通办”合作协议，努力让企业和群众办事“马上办、网上办、就近办、一地办”。据统计，全市可

通过广东政务服务网“全城通办”（市内通办）的行政许可事项有 3533 项，占比 93.42%；公共服务事项有 1452 项，占比 53.23%；可在“粤省事”移动端办理的个人事项有 866 项。五是组织开展“百项疏堵行动”。在筛选各地各单位上报堵点痛点问题清单的同时，深入听取企业群众的意见，全面梳理企业群众办事过程中遇到的普遍性痛点、堵点，形成《揭阳市“百项疏堵行动”堵点痛点问题清单》并印发实施。六是设立便民业务窗口。协调相关部门设立了公安交警和公交卡等便民业务窗口，为企业群众提供多渠道的服务方式。

（九）“落实市委市政府领导新批示不到位”的问题，整改落实如下：

完善机制，强化督导，对市委市政府领导批示坚决贯彻落实到位；强化对市政务热线有关问题的跟进督办，加强对承办单位的业务指导，对群众反映的难点、热点问题，及时跟进、汇总、上报。缺乏强有力督办手段一直是市 12345 热线的短板，热线对市委市政府重点督办案件在继续采用书面催办、主动汇报、红黄牌警示的前提下，进一步发挥主观能动性，采取强有力措施，准确及时进行督办。一是采取短信、电话等方式，督促、指导责任单位尽快办理，高质量完成领导批示的督办事项。二是典型案例督办专报由年报改为季报，对办理典型案例形成高压催办态势，逐级抓落实，推动积案及时处置，目

前已完成 2021 年度专报初稿。三是细化跟进措施，对领导批示的典型案例批示 1 个月后仍未办结或未报送办理情况的，向责任单位发送督办函，批示 3 个月后仍未办结或未报送办理情况的，将形成专报报市委市政府，并请市委市政府相关部门协调督办。

（十）“个别党支部党建学习仍停留在传达有关领导讲话、会议精神或文件精神表面上；个别班子成员参加支部学习活动少，做笔记少，甚至没做。会议记录不规范”的问题，整改落实如下：

坚持把党的政治建设摆在首位，以党建抓思想提素质、抓党建促业务创品牌，推动机关党的各项建设高质量发展。积极开展“我为群众办实事”实践活动，丰富党内生活，坚持班子成员带队参加支部学习，完善学习笔记，规范会议记录，对没签到的会议记录进行整理、完善。切实落实“三会一课”制度。深入学习党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神。同时，推动每名党员在“学习强国”学习平台开展常态化学习。市公共资源交易中心已吸取教训，规范会议记录，保证不再出现以电子文档代替会议记录的问题。

（十一）“有的支部开展党史学习教育没有太多互动交流，谈心谈话不深入、形式化，个别同志党课内容整篇从网上下载、缺乏严肃性和针对性”的问题，整改落实如下：

把党史学习与履职尽责、服务群众紧密结合起来，开展了包括推动市交警业务进驻市政务服务中心办理、市中小学入学报名服务上线“粤省事”平台、在市政务服务中心设立“协调帮办”窗口等 12 项特色政务服务，极大方便群众办事。严格执行党内谈话制度，谈话做到见人见事见思想，对存在问题谈实谈开谈透，杜绝只谈工作不谈思想，把谈心谈话当成简单的意见交换。严格把关专题党课内容，对网上下载的，一律予以退回重写，确保党课内容由心而发，切合实际，具有强的现实指导意义。

（十二）“对市审计局 2021 年 4 月审计报告中指出存在问题，落实整改过程中未召开党组会讨论、研究，只由相关职能科室办理送领导审批后报送市审计局”的问题，整改落实如下：

提高政治站位和思想认识，把审计工作视为对领导干部经济行为、政治行为的有效监督，当成对领导干部在经济决策、经济管理、政策执行、自我约束等方面的审计评判。今后对审计提出的问题，及时召开党组会进行讨论、研究，制定相应的整改措施，同时压实责任，明确相应的责任领导、责任科室和整改时限；对审计提出问题的整改落实过程必须召开党组会进行研究、审议，确保整改有高度、出实效。

三、坚持标本兼治，推动未巡先改

下一步，在市委的正确领导下，我们将继续把问题整改到

位，把党规党纪落实到位，确保巡察整改取得实效，真正把巡察工作的成果运用到推动本单位党的建设、党风廉政建设和政务服务数据管理工作上来。

（一）进一步提高思想认识。统一思想，站位全局，深刻认识巡察反馈意见的重要作用和重大意义，以高度的政治责任感和紧迫感抓好巡察整改，以巡察整改的实际行动和成效诠释政治忠诚。

（二）进一步全面从严治党。坚持把落实整改与履行局党组主体责任结合起来，守土尽责，层层传导压力，压实责任，推动全面从严治党向纵深发展。

（三）持之以恒深化巡察整改。进一步压实局党组管党治党责任，做到真对照、真反思、真整改、真落实，确保巡察反馈意见全面整改落实到位。

（四）进一步健全长效机制。坚持标本兼治，注重建章立制，形成长效机制；坚持用制度管权、管事、管人、管物，促进从严管党治党和规范管理，切实把落实整改转化为改进作风、推动工作发展的实际行动。

中共揭阳市政务服务数据管理局党组

2022年1月19日



