

全市政府系统办公室（研究室）主任会议 发言单位交流材料

岳阳市人民政府办公室

2019年4月12日

目 录

下足四种功夫 做好文稿服务	
.....	汨罗市政府经研中心（1）
把握四个导向 提升督查实效	
.....	湘阴县政府办公室（4）
坚持“三心” 做好公文办理工作	
.....	市交通局办公室（10）
党建引领强队伍 活力激发提效能	
.....	临湘市政府办公室（14）
突出“三化”建设 提升“三服务”效能	
.....	华容县政府办公室（19）
纷繁中见精神 急难中显身手	
.....	市住建局办公室（23）

下足四种功夫 做好文稿服务

汨罗市政府经研中心

近年来，我们紧紧围绕上级决策部署，在岳阳市政府办、岳阳市研究室和汨罗市政府办的指导下，我们突出文稿服务主业，着力打造精品力作，以文辅政、服务决策能力得到提升。

一、围绕“准”字下功夫。一是提高政治站位。建立资料及时收集制度，将领导讲话、会议文件、重点专项等资料，分类梳理，跟进吸收，把握实质，掌握要点，加以运用。**二是当好领导“尾巴”。**平时努力想领导所想、谋领导所谋、为领导所为，2018年我们整理领导讲话录音 85 篇，学习领导新闻动态 150 多条，主动旁听领导会议和调研 100 多次，及时记录下领导的思想火花，将其作为最珍贵的写作素材，把领导的关注点作为思考的着力点，着力解决“不跟领导走、却知领导事”的难题。**三是置身全局思考。**自觉把工作放到大局中去思考、定位和摆布，多出大主意、好主意，参在点子上。

二、围绕“快”字下功夫。一是提前谋。制定全年重点工作安排表，对开年讲话、季度总结、半年讲评、年终汇报、民主

生活会等大型材料，提前收集资料、谋篇布局、起草初稿，不临时抱佛脚。**二是提前写。**经常几个材料同时在手，接到任务后不能有拖延心理，认为还有时间，而要加班加点尽快完成，尽早呈领导处审阅，留足后期修改时间，实现速度与质量双平衡。**三是提前备。**做好资料的积累、知识的积累、经验的积累，力争“知上情”“知内情”，还“知下情”，免却“巧妇难为无米之炊”之难和“没有什么可写”“不知从何写起”之惑。

三、围绕“实”字下功夫。着眼政府工作实际，力争文章不写一句空。**一是提前调研。**围绕中心工作，超前调研，提前准备，贴近领导关注点，确定专题调研课题，开展调查研究。去年我们围绕三大攻坚、“空心房”整治、产业项目建设年、最多跑一次改革等开展多次调研，既为领导决策提供了参考依据，也积淀了重点领域的知识储备。**二是拓展信息渠道。**通过完善政务信息报送系统，邀请专业人员上门授课，抓住机会向部门领导请教，努力解决信息面不广、思考度不深的问题。**三是广泛听取意见。**听观点，听困难，听意见，全面客观掌握实情，在观察中理清思路，在比较中升华认识，增强解决问题的针对性、推动发展的实效性。

四、围绕“好”下功夫。**一是练基础。**从斟字、遣词、酌句、分段、谋篇、成章、格式等基本功开始，再到逻辑清晰、主次

分明，虚实有度、前后呼应，熟练掌握这些才能游刃有余。**二是练创新。**要想常写常新不老套，就要保持创新精神，重点是经常学习研究上级材料风格，学中写、写中学，与时俱进，不拘泥于形式生搬硬套，不追求华丽空有其表，力争让人眼睛一亮。**三是练修改。**文章不厌百回改，千磨万砺始成金，学习鲁迅先生“毫不可惜”的精神，反复琢磨，相互点评，不厌其烦，做到用词造句无争议，事实数据有来源，不是精品不出门。

后段，我们将认真贯彻本次会议精神，虚心学习市直部门和兄弟县市区经验，更进一步成长。

把握四个导向 提升督查实效

湘阴县人民政府办公室

2018年，湘阴县人民政府办公室切实强化政务督查职责，着力在健全督查机制、创新督查方法、强化督查服务、提高督查效率等方面狠下功夫，有效促进了县委、县政府重大决策和重要工作部署的贯彻落实，有力推动了各级政令畅通。

一、坚持目标导向，精准督查不搞“一锅杂烩”。围绕年度各项工作目标，制定督查计划，明确督查任务，有针对性有时序的开展督查。**一是形成清单。**建立县政府统一领导、办公室综合协调、督查室组织实施的工作体系，并规范督查工作流程，建立“一单四制”工作制度，对县政府重点目标任务标形成工作清单，实行交办制、台账制、销号制、通报制管理，切实增强督查督办的可操作性。同时，为确保决策落实、政策落地，各县直单位和乡镇选配督查工作专人，与县政府督查室建立微信工作群，对各单位工作任务落实情况实行日常“刷屏”制度。**二是紧扣重点。**将《政府工作报告》目标任务进行分解，2018年分解106项、今年分解108项，各项指标任务明确了牵头县级

领导和责任单位。围绕县政府常务会、县长办公会等会议议定的重要工作事项形成任务交办清单，2018年县政府督查室向各单位交办县政府重要会议议定事项460余项。同时，通过12345热线、县长信箱等，将关系民生热点、难点问题及时交办到有关部门协调解决，并定期回访办理结果。**三是对标指标。**严格按照省绩效考核指标和省市重点民生实事办理要求狠抓落实，特别是紧密结合各责任单位工作实际，聚焦短板和不足，锁定目标任务账、时序账和差距账，制定可落实、可量化、可考核的工期倒排表，逐条逐项进行跟踪督查督办，取得较好成效。近两年来我县承办的省市重点民生实事任务均全部按时保质保量完成任务，其中多个项目超额完成目标任务。

二、坚持一线导向，深入督查不搞“蜻蜓点水”。在督查过程中，实行“一线工作法”，精准对接工作所需，深入基层、深入群众，把问题查实，把工作督实。**一是坚持督查与调研相结合。**对督查发现的一些苗头性或倾向性的问题深入开展调查研究，并提出解决问题的办法，为领导提供有针对性、可行性的决策建议。如围绕县城区增加渣土运输车辆的问题，政府督查室通过走访相关部门和企业，摸清市场需求，为领导决策提供第一手数据；围绕县城区临街门面小型音乐吧扰民的问题，督查机构通过组织文体、城管等部门现场核查、会商，制定解决

问题方案。**二是坚持明查与暗访相结合。**在落实常规性明查计划的同时，不断加大暗访的力度与密度，坚持随机抽查和不打招呼、不要陪同、不听汇报的“三不”原则，实地深入察实情。如针对去年年底以来湖区非法捕捞情况，县政府督查室会同水产部门不定期 3 次深入湖区乡镇、湖区水面开展暗访，每次都是深夜 12 点以后回家，有效遏制了非法电打鱼的违法现象。**三是坚持集中督查与跟踪督查相结合。**在实际工作中，我们坚决克服“一次性督查”的弊端，坚持集中督查与跟踪督查相结合，既督过程，又督结果，开展全程督查，并经常采取杀“回马枪”的形式，对督办事件进行回访抽查，从中发现落实过程中的深层次问题，如多次组织人员开展督查“回头看”，有效防止督办事项发生反弹。

三、坚持减负导向，规范督查不搞“层层加码”。根据中共中央关于统筹规范督查检查考核工作的通知要求，我县在督查工作中制定一系列工作措施，为督查检查“瘦身”，为基层单位减负。**一是精减督查事项。**除党中央、国务院及省、市、县党委、政府统一部署和依法依规开展的督查检查考核外，县级各部门不得自行设置以乡镇党委、政府或全体党员、干部为对象的督查检查考核项目，严格控制督查检查考核数量和频次，确保全县督查检查考核事项减少 50% 以上。对多部门开展的同类

检查考核合并进行，对涉及各类督查、督察、督导、检查、巡查、考核、考评等事项进行清理规范，做到能撤销的坚决撤销，能合并的坚决合并。**二是实行计划报备。**年初要求县级各部门研究提出年度督查检查考核计划，按照归口管理原则，经分管县级领导签批同意后，按程序报县委、县政府审批，以督查检查考核年度计划印发执行，推动督查检查考核工作逐步规范化、制度化。对紧急突发事件需要开展督查检查的，按要求开展即时检查，报县委办、县政府办备案。未经批准备案，不得在相关文件和会议要求中安排开展各类督查检查考核活动。**三是严格督查纪律。**为切实减轻基层单位督查检查接待压力，腾出时间抓工作落实，坚持年终综合绩效考评以日常检查通报和考核情况为主，对违规组织年终现场考核验收和评比达标活动的，被考核单位可严正拒绝。严格督查纪律，经县委、县政府批准的督查检查一般不要求单位主要负责人陪同，不听工作情况汇报，严禁超范围的接待开支。

四、坚持权威导向，严格督查不搞“纸上谈兵”。政务督查部门充分利用县政府授予的“尚方宝剑”，严格实施绩效管理和督查问责，绝不搞偏袒照顾、不搞下不为例。**一是强化目标管理。**近两年来，县政府加大日常督查考核力度，对《政府工作报告》目标任务落实情况实行“一季一通报，半年一讲评，年终

一考核”；对县政府各项重要会议交办任务落实情况实行“一月一督查、一月一通报”，通报直接点名工作落后单位，并呈送分管县级领导，特别是在 2017 年和 2018 年半年度县政府全会上，县政府督查室按照“集中测评、分类排名”要求，组织对 85 个乡镇（街道办事处）、县直有关单位和省市垂直管理部门上半年行政效能建设进行了现场测评，按照测评结果分类进行了通报，在各单位引起很大反响。

二是直接挂钩绩效。在县委、县政府综合绩效考核中，除政府性常规工作考核指标外，新增行政效能建设考核项目，重点突出行政效能机制建设、县政府工作报告和年度重点工作目标任务落实等考核指标，新增考核分值达 200 分，对未按时间节点要求完成工作任务或任务完成率低于 60% 的单位，由县政府通报批评，其责任单位向县政府主要领导作出书面说明，并在年终综合绩效考核时予以扣分处理。

三是依法问责追责。对重点工作整改力度不够、整改措施不具体、整改成效不明显、专项整治不力的，县政府督查室提请县政府领导约谈一把手，责令限期整改，如针对部分乡镇城乡居民医保征缴工作进度缓慢问题，今年来，县政府督查两次提请县政府主要领导约谈乡镇政府一把手，有效促进了工作落实进度。同时，按照“督查有责”原则，加强与纪检监察部门紧密协作，对影响全县重大决策部署贯彻落实或造成不良影响和后果的行

为，由督查部门提交纪检监察部门进行问责，进一步强化外部约束，发挥执纪问责的震慑作用。

坚持“三心” 做好公文办理工作

市交通局办公室

近年来，我们始终坚持“高标准、高质量、高效率”的原则，履行好办公室办文、办会和办事的主职，特别是在公文办理工作中，我们坚守“三心”（专心、细心、热心），把“零容忍、零差错、零失误”理念贯穿于工作全过程，确保了文电运转的准确和高效。

一、坚守专心，提升团队综合素质

公文办理工作政治性、政策性强，要求工作人员既要具备较强的政治理论水平和业务工作能力，又要全面掌握交通运输行业总体情况。**一是锻炼培优队伍。**我们落实“一线工作法”，实行双向交流，一方面在基层单位发现好的苗子，安排到办公室跟班学习，压担子、派任务，让文电人员在实践的摸爬滚打中锻炼成长；另一方面，安排局机关文电人员到项目公司挂职，接地气、摸实情，在基层一线锻炼提高。近年来，已有6名文电人员得到提拔重用。**二是培训提升能力。**我们把加强学习能力建设放在首位，选派文电人员参加省交通运输厅、市委办和

市政府办组织的各类学习培训，鼓励大家参加在职研究生学习，多次组织系统文电人员业务培训，倡导“个人学与集中学”相结合，多方式、多渠道提升文电业务办理能力。**三是交流促进提高。**每个月利用半天的时间，在办公室内部开展文电专业理论学习活动，学习《党政机关公文处理条例》等规章制度，学习市政府办公室公文处理通报，总结教训，积累经验，取长补短，减少或避免出现类似的错误。

二、坚守细心，确保公文处理质量

我们实施源头管理，从建立完善公文处理制度入手，规范办理流程，严格发文审核，提高文件办理效率和质量。**一是完善制度。**制定完善了岳阳市交通运输局收文处理、发文处理、文印、印鉴管理、档案管理等规则制度，明确了办公室、业务科室在公文流转各环节的职责，分工负责，形成合力。本着“急事急办、特事特办”的原则，明确了文件在每个环节运转的最长时限，并加强督促检查。**二是从严把关。**发文是公文处理的重中之重。我们统一办文程序，规范文件运转，在承办、拟稿、科室审核、会签、办公室核稿、领导签发等环节上做到环环相扣，层层把关。明确要求发文文稿要做到符合政策，观点明确，条理清晰，内容充实，结构严谨，表达准确，文字精炼，格式正确。在核稿环节，我们严把内容关、格式关、程序关、文字关，

能够修改的尽量修改，主体内容须做修改的，会同起草科室协商确定。同时，在精简文件数量上狠下功夫，2018年行政发文283个，同比下降19%。办理领导批示件83件，按期办结率100%。**三是提升效率。**推进“互联网+交通”，投资60余万元，2018年7月建成岳阳交通运输系统综合办公平台（OA办公系统），实现一个平台管理，三个终端（PC、手机、微信）办公，全面覆盖局机关、局直单位、县市区交通运输局，非涉密公务全部可以在网上办理，公文流转时效明显提高，特别是手机端处理审批评价很高。

三、坚守热心，提升文电服务水平

文电工作又枯燥、繁琐，程序性、服务性和时效性强，我们注重培养文电人员的责任意识、服务意识和奉献精神，引导大家正确处理苦与乐、得与失、个人利益与集体利益的关系，不求名、不为利，经得起委屈、包容得痛苦，以强烈的事业心、责任感和荣誉感，饱满的热情投入工作。**一是强化责任意识。**严格落实公文限时办结、首问负责、一次性告知等三项承诺，对承办的公文做到急件、特件即到即办，普通件2个工作日内提出拟办建议报局领导签批，领导签批完毕后1个工作日送承办科室办理。**二是强化服务意识。**公文由局办公室“一个口子进出”，统一受理、闭环运行，让部门、群众办文“不见面、少跑

路”。办公室工作人员在其他单位、个人咨询文电办理事务时，第一位接受询问的人员作为首问责任人负责答复，做到有问必答、问必有果。**三是强化奉献意识。**文电工作一年到头都比较忙，加班加点、早到晚下班时常有，没有严格的作息时间，有时还要牺牲休息日，没有奉献精神就做不好文电工作。去年年底，我市持续长时间低温雨雪天气，系统各单位启动应急预案。特别是今年元旦假期期间，我们办公室在做好应急值班的同时，安排人员及时收集整理系统各单位抗冰雪保畅通为民生的信息，及时报至市委、市政府和省交通运输厅总值班室以及新闻媒体，客观反映情况，传播交通声音。

后段，我们将以本次会议为契机，立足本职，苦练内功，打造忠诚、担当、实干、有为的公文处理工作团队，推动我市交通运输系统办公室工作再上新台阶。

党建引领强队伍 活力激发提效能

临湘市人民政府办公室

近年来，我办紧紧围绕习总书记提出的“五个坚持”总要求，在岳阳市政府办的关心指导下，以抓实党建工作为引领，大力加强干部队伍建设，促进各项工作规范化、制度化、常态化，在追求办文精确、办会精细、办事精致、服务精准的目标上，作了一些尝试。

一、以时学时促练本领、长才干。突出党建活动载体作用，精心制定学习规划，明确“育四能人才”目标，推动干部技能培养常态化。坚持定期集中学习与个性化自学相结合，并经常性地以党支部为单位，把干部请上讲台练胆量、练口才，我办先后多次组织开展了办文办会业务知识笔试竞赛、政策理论知识抢答赛、“不忘初心·点燃梦想”演讲比赛等活动，让年轻干部在舞台上展示风采、锻炼才干。推行“传帮带”机制，全面推行“结对子”活动，班子成员、业务骨干与年轻干部“结对子”，一对一帮业务、帮廉政、帮作风，并在全办会议上述学述职。目前，全办共产生帮扶对子 21 对，青年干部实现 100%覆盖。特别是

有意识地选派优秀年轻干部贴近服务市政府领导，让干部近距离学习领导的处事风格和工作思路，加速干部成长成才。同时，我们还以支部为单位，定期开展“党员活动日+”活动，带动干部“走出去”，广泛吸收外地、外单位先进经验。持续开展“知我临湘变化，爱我临湘家园”基层调研活动，前后用2年时间，带领全办干部走遍了临湘市各镇（街道），办公室干部综合素质和业务能力不断提升。近三年，我办先后为省、岳阳市相关部门单位输送文秘人才10多人，平均每年有20多人受到嘉奖或记功表彰。去年以来，我办有14人次在市级以上业务竞赛中获奖。

二、以融心融情鼓干劲、树标杆。如何在办公室清苦的工作中实现干部激情的提升，在全市办公室系统起示范带头作用。针对这一重大课题，我们充分发挥党组和中层骨干的作用，用活廉政谈话这一“形态”，倡导“家”的理念，营造“家”的氛围，班子成员主动与干部交心交流，带动干部敞开心扉，促进感情交融。一方面坚持“问题导向”、“自上而下”，由主任与班子成员谈、班子成员与分管科室长谈、科室长与一般干部谈等方式，在宽松的谈话环境中，在不经意间帮助干部查摆问题和不足，引导干部克服困难和障碍，督促干部改进和提升。比如：我办网络科专业技术较强，新进的同志业务不熟、压力较大，经过

相互多轮谈心，鼓励加强网络知识学习，成功掌握了业务技术，目前，电子政务外网延伸到镇、村，实现了政府网络安全统一管理、网络应用统一部署。另一方面，坚持“畅通渠道”、“自下而上”，打消干部顾虑，鼓励干部主动与科室长、班子成员、主任谈心，提出自己的想法或建议。近三年，全办累计开展上下之间、相互之间谈心谈话 400 余次，干部提出意见建议 60 余条，干部之间得到了较为充分的沟通交流。通过抓实谈心谈话，了解干部的心态，解开干部的心结，坚定干部的信心，全办干事创业、合作共事氛围日益浓厚，办党组年年被评为优秀领导班子，我办党建、扶贫等多项工作获得临湘市先进。2018 年，政务信息、应急管理 etc 被岳阳市政府办评为先进单位。

三、以担当担责思全局、当参谋。党组带头示范，支部积极推动，党员干部认真参与，大兴调研之风，摸清实情，掌握第一手资料，切实服务市委、市政府决策。我办建立了市政府重大决策事项事前调研机制，由相关领域协线副主任组织业务、法制等科室及相关部门单位，充分开展决策前调研，为领导决策提供准确信息和可行建议。在服务我市农村人居环境整治工作中，我办利用“党员活动日”开展了“献计长江保护、献策乡村振兴”等活动，实地调研了五里、聂市、黄盖等地空心房整治点，活动结束后形成调研报告，供领导决策参考。我市长江岸线

空心房、偏杂屋整治力度很大，效果也比较明显，江南镇灯塔村偏杂屋整治成为了岳阳市推广的八个典型案例之一。同时，我办结合重点工作推进需要，各支部之间开展调研课题竞赛活动，其中一支部的党员干部以“双百活动”为纽带，与贺畈社区党支部开展党建助推扶贫活动，成为临湘市驻点扶贫先进典型。另外，在村庄清洁行动集中攻坚工作中，我办干部积极响应市委、市政府号召，利用周末空闲时间回老家，帮助村组干部入户沟通、宣讲政策、动员群众，和当地群众一起清理垃圾、疏理沟渠、整理杂乱，帮助搞好屋场卫生环境，保持村庄内外清洁，村容村貌焕然一新，社会反响良好，得到了当地干部群众拥护和支持。全办干部的“主人翁”意识明显提升，办党组织的凝聚力、向心力、战斗力也明显提高。

四、以忠心忠诚，守清贫、比贡献。以理想信念教育和党性教育为抓手，大力弘扬忧乐精神、骆驼精神，办公室班子成员带头传承奉献精神，带动党员干部忠诚、敬业、担当。我办建立了分管班子成员领办、所属科室承办为单元的团队体系，各团队围绕年度优秀团队目标比学赶超、创先争优，尤其是每逢重大工作、紧急任务，团队所有成员各负其责、集体攻坚，一同加班、并肩作战，形成了强大的凝聚力和战斗力。2018年，各团队围绕国务院大督查、中央和省委巡视整改、中央环保督

察“回头看”等 30 多项重点工作，相关科室和干部集体行动、连续作战，有条不紊、精准高效地做好了协调、督导等工作。同时，我办构建了以党建、工会、政工、后勤服务为主体的干部待遇保障机制，切实开前门、堵后门，在政策范围内，最大限度地为干部个人成长教育、子女就学、家庭矛盾化解，甚至父母就医等方面给予全力支持，解除生活上的后顾之忧，确保干部安心工作。充分利用岳阳市委干部管理“三个办法”政策，高度关注年轻干部成才成长，积极抽调干部参与中心工作，鼓励干部承办急难险重任务，让干部在干事中成长，在创业中展示才干。近三年，我办先后有 10 多名年轻干部获得组织重用，充分激发了办公室干部的工作热情。

过来，我办虽然在工作上作出了一些努力、收获了一些经验，但与兄弟县市相比，特别是与岳阳市政府领导的要求相比，还有很大的差距。同时，在做好新时代办公室工作中，仍面临文秘人才青黄不接、干部成长通道收窄等多种困难。今后，我们将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，着力把握和坚持“一三五”基本思路，不忘初心，牢记使命，打造忠诚、干净、担当的干部队伍，建设让党放心、让人民群众满意的模范机关，为奋力书写高质量发展崭新篇章作出新的更大贡献。

突出“三化”建设 提升“三服务”效能

华容县人民政府办公室

一年来，我们始终坚持以优化政务服务为主线，以服务政府决策、服务经济发展、服务广大群众为主业，全面加强办公室精准化、规范化、高效化建设，年终绩效考评位列全县一类单位前列，获评全市禁毒工作先进单位、全市12345热线服务先进单位、全市督查工作先进单位、全市建议提案办理工作先进单位、全市法制工作先进单位，华容县政府门户网站获评“2018年度中国政务网站优秀奖”称号。

一、突出精准化建设，科学参政设谋。坚持把以文辅政、项目管理、法治建设工作摆在突出位置，积极为政府领导提供更具前瞻性、更具针对性、更具科学性服务。**一是在以文辅政上下功夫。**积极向省、市报送反映重要工作、特色工作的信息28条，编发《政府通报》《信息参考》《工作通讯》26期，有力宣介了全县重点特色工作。围绕经济发展、项目建设、依法治县等主题开展调查研究并撰写调研报告20余篇，《防范化解地方政府债务风险的思考与建议》等10多篇领导署名文章先后被省

市权威报刊杂志采用。**二是在项目管理上下功夫。**成立项目集中管理中心，编印政府投资建设项目工作指南，突出强化项目入库、工程变更和大宗采购询价管理及工程建设全过程监管，积极为政府领导在项目审批、资金拨付等方面提供参谋意见。2018年完成公开招标项目25个，招标率、进场交易率100%；完成财政评审项目465个，审减资金3.86亿元。**三是在法治建设上下功夫。**积极为政府领导提供精准法律参谋服务，今年共审查政府常务会议议题及其他重大行政决策63件，办理县委、县政府领导交办的批示件27件，审查规范性文件13件，为领导决策提供法律意见60多条，均得到了政府领导的充分肯定。

二、突出规范化建设，优化政务服务。坚持从规范程序、办文办会、政务服务上下功夫，确保办公室各项工作职责明晰、工作环节规范、服务群众优质。**一是致力规范工作程序。**以“零缺陷、零差错、零失误”为目标，融入企业化管理理念，出台了《华容县人民政府办公室规范化管理手册》，对办公室各项工作职能、工作制度、工作目标和工作流程进行细化定位，督促政府系统各部门建立和完善好各项机关工作运行制度，努力提升精细化服务水平，做到了政府机关各项工作讲程序、讲规范、讲严密、讲精细。**二是致力整治文山会海。**办文方面，突出“精简、规范、高效”的原则，严格公文报批程序。2018年共办理

公文 292 件，同比精简了 10%；共签批中央、省、市上级来文 3180 件，每件都列出拟办意见；审核政府常务会议议题 190 个，确保了会议研究事项简明、高效。办会方面，严格会议报批审批，采取并会、合会、套会等措施，2018 年共组织全县性各类会议 30 余次，同比精简了 15%。**三是致力优化政务服务。**完成了 100 多名网站管理员实名认证，健全网站信息发布审核机制，确保网站运行安全；积极参与“互联网+政务服务”“互联网+监督”等平台建设和管理，启动了县电子政务外网平台二期建设。12345 热线办 2018 年共收到市热线办派发工单 11424 件，按时受理率 100%，按期办结率 97.8%，回访满意率 93.41%，等级评价为 A 类。

三、突出高效化建设，确保政令贯通。紧紧围绕政府大事要事，全力在督查督办、综合协调、干部管理上下功夫，打造“首战用我、用我必胜”的服务团队，确保政令贯通到“每个毛细血管”。强化督促督查。创新建立了“四四表单”交办督办制，对每个项目、每项工作，都以明确牵头领导、责任单位、工作措施、完成期限“四明确”交办，以研判部署、协调调度、进度控制、情况反馈“四环节”督办。2018 年政府重点工作任务、省市重点民生实事、建议提案办理、配合国务院大督查等工作得到了省市高度认可。抓好协调服务。2018 年共接待省市重要领导检查、

督查、调研等活动近 50 批次。注重把握好关键环节、关键部位，无论是调研接待方案、文件印制，还是现场点的准备，都做到了精益求精，没有出现任何差错，特别是中央环保督察集成麋鹿自然保护区整治行动得到“绿盾 2018”检查组的充分肯定。加强队伍建设。坚持从干部的学习、教育、考核上下真功夫，不断强化能级管理、绩效管理和精细化管理。同时，全办各办公室每年组织 1—2 次赴外地县市学习，每年为每位干部选发 2—4 本好书组织精读活动，每年组织干部职工开展一次演讲、述职等活动，着力打造了一支提笔能写、开口能讲、遇事能办的高素质干部队伍。

纷繁中见精神 急难中显身手

市住建局办公室

办公室工作历来纷繁复杂，千头万绪，住建部门更是中心工作多、刚性任务重、临时事务杂，相当于一些单位三个科室的工作量。2018年我市机构改革试点将原市房产局并入后，住建部门办公室工作任务更重。一年来，仅起草和把关各类文稿就达1000多篇，电子档达2.2G。在市政府办公室的精心指导和市住建局党组的坚强领导下，我办紧紧围绕大局，在纷繁中见精神，急难中显身手，高效服务了局党组决策和中心工作。

一、提“高度”，在被动中抓主动。我们认为，要从纷繁复杂中突围出来，必须围绕发展做文章，不为材料写材料。为此，我们始终紧扣住房城乡建设事业发展抓调研、做文章，注重以文辅政，为领导决策提供了有价值的参考。如围绕“1+4+2”城市圈建设战略目标，提出了“构建城市环线、打通关键枢纽、完善路网结构、提升循环能力、配套重大项目”理念，被市委市政府采纳；《做活“水”文章，打造临江滨湖新发展带》调研报告为市政府决策东风湖新区开发建设发挥了积极作用；完成了《创新引领 开放崛起》、《岳阳打造国家区域性中心城市及近中期发展

展望》等一批高质量调研报告。同时，扩大舆论影响，顺利完成了庆祝改革开放 40 周年新闻发布会活动，在湖南日报、岳阳日报整版报道岳阳住房城乡建设工作 40 年成就，并就城市建设、黑臭水体治理、“最多跑一次”改革、住房保障、行业服务等刊发多篇通讯稿，向市委有关刊物报送了《40 年砥砺前行绘就山水城市秀美画卷》等稿件。特别是围绕“一线工作法”主题，在岳阳日报专栏刊发《实干在一线 满意在基层》专题报道，得到市委市直机关工委的高度肯定，取得了良好的社会效应。

二、接“地气”，在急难中显担当。无论是省市重点任务还是重点职能工作，基本上办公室都有份，如中央环保督查问题整改、棚改、房价调控、城建计划、海绵城市建设、黑臭水体治理、污水处理设施建设等，但都做到了忙而不乱。对我们来说，单位、外联、项目多头跑是家常便饭，一个人当三个人用是正常现象，三分功要用十二分劲拼。我们特别注重在千头万绪中找准“衣领子”，在轻重缓急中抓住“牛鼻子”，做到内外两不误。具体扮好三个角色，第一，“传令兵”。确保政令畅通，传达到位，避免走样；第二，“调度员”。确保各项工作有序推进，催办、督办和协调成为工作常态；第三，“敢死队”。对于急难任务，领导一声令下，我们就扛着“炸药包”帮业务科室攻坚，顶在一线冲锋。如环保整改工作，会议多、调度多、文件

多、材料多，三天两头，不是报方案写材料，就是蹲项目跑现场，没有白天黑夜之分，分管领导和业务科室满负荷运行已到“崩溃边缘”。在此情况下，有关领导希望办公室给予“火力支援”。份内份外都是责，攻坚克难不分你我。我们不讲价钱，立即冲锋在前，办公室当作业务科室用，直接参与调研和有关方案、材料的起草工作，有力保障了相关工作顺利推进。

三、谋“新路”，在繁杂中破难题。针对两局合并后的新形势、新任务和新要求，我们注重在千头万绪中抓关键，以全面修订机关工作规则为契机，借鉴市政府办公室有关制度和外地兄弟单位好的做法，结合实际，大力优化工作机制。文电和会议工作效率和规范程度得到进一步提升。2018年，办公室把关各类对外发文 967 件、办理来文 2120 件，筹备和安排各类会议 812 次，没有出现一起工作失误，有力落实了政令畅通的要求。特别是推进机关办公自动化工作取得突破。借鉴长沙、衡阳等地兄弟单位的做法，通过一年时间的反复研讨和调整完善，基本完成了办公 OA 系统开发，已具备了网上全过程办文、会议管理、日程管理、督查督办以及等的基础条件，还具有短息自动提醒、短信发送监测、多途径统计查询等智能功能。目前，该系统已试运行并实现了 APP 移动办公，还实现了 OA 系统、手机 APP 与业务系统互通互联互用。