2016年5月13日 星期五
值班主任：董纯进 主编：饶思锐 美编：张昕
海南日报

公仆之声
海南首档融媒体述政栏目
海南日报 海南日报客户端 南海网

开栏的话 为推动我省各级领导干部通过网络走群众路线，海南日报、海南日报客户端、南海网、南海网客户端共同推出海南首档融媒体述政栏目《公仆之声》。该栏目通过邀请省、市各级领导干部做客南海网演播室，接受党报党网党端采访，以访谈形式向群众报告党委政府中心工作，听民情民意，解民生民忧。访谈内容除在海南日报呈现外，还将在海南日报客户端、南海网、南海网客户端等新媒体平台同步刊播。

12345 有事找政府！

12345平台建设小组办公室主任、省工商局局长陈楷接受海报融媒体访谈

■ 本报记者 宗兆宣

海南省政府12345综合服务平台，2016年5月1日零点零分开始试运行，6月30日前正式开通。应本报邀请，海南省12345平台建设小组办公室主任、省工商局局长陈楷作为首期嘉宾，于5月11日下午做客海南首档融媒体栏目《公仆之声》，接受海南日报、海南日报客户端、南海网、南海网客户端的访谈，并和本报读者及网友进行互动。

12345确保能找到政府

“群众有事向相关部门投诉或咨询，认为自己已经找到了政府。但部门只是政府的组成单位，并不能完全代表政府，省政府12345综合服务平台就是确保群众有事能及时找到政府。”陈楷访谈开场的一席话，道出了海南省政府建设12345综合服务热线的必要性。我们各级人民政府的职责就是要让人民群众有事能够找到政府，政府对人民群众的需求要及时给予回应和关切，这也是我们的政府宗旨。而12345热线就是一条连接政府和人民群众的热线，一头连着省政府，一头连接着千家万户，让群众有事都能找到政府。

陈楷介绍，2015年海南省就下发了有关文件，把建设省政府的综合服务热线列为2015年全省重点改革的一个事项。省政府把建设这条热线的任务委托给海南省工商局进行具体的组织建设以及做前期工作。2016年省政府办公厅下发36号文件，正式要求在今年6月30日前省政府要开通12345这条热线。陈楷表示，省政府综合服务热线12345从5月1日开始试运行，预计试运行期2个月，目的是查找漏洞、发现问题，并及时解决，目前已经过了10多天试运行，整体还比较平稳。

一号对外更加便民

“现在政府部门服务意识不断加强，很多部门都向社会公布了热线电话号码，但这些号码越来越多，群众没办法完全记住，而且各部门热线之间没有任何衔接或沟通，有时一个问题要拨打多个号码，一号对外才是真正便民的做法。”

陈楷介绍，现在海南省政府各部门包括一些服务热线对外公布的有28条热线，这28条热线中有22条处在上线运行状态，但依托的运行平台不统一，系统不统一，数据也不标准化，还缺乏统一调度。所以每条热线基本上都处于各自系统内闭合运作，形成了人们所讲的信息孤岛。可以说28条热线都跟人民群众息息相关，像海南关于社会保障、税务等方面的咨询量很大，这些热线也是各级政府部门本着为人民服务、排忧解难的出发点而设立的，能够运行到现在也不容易。但是随着社会的发展，群众的诉求和关切越来越多元化，目前28条热线明显不够，将来甚至有必要增加到38条或者48条热线。对于海南国际旅游岛这个外来人群较多的省份来说，群众和外来游客很难记住这么多热线号码，而且各条热线彼此不沟通，群众感觉越来越不方便了！省政府急群众所急，承诺只要群众打一个12345，剩下的事由政府来办，所以建设一号对外的12345热线是便民迫切需要。

事事落实是基本要求

“打到省政府12345的电话要件件着地，事事落实，这是最基本的要求，也是最难的工作，但如果做不到这一点，建设12345热线的意义就打折扣了，我们有信心克服困难，确保落实到位。”

陈楷表示，省政府12345要整合123开头的政府热线，还有一些公共服务的热线，确保群众打12345管用是最基本的要求。为了确保事事落实，首先12345会全部实行人工接听，所以招聘的坐席团队首重素质优先，确保把脉要准，能及时指定一条子线可以第一时间处理群众来电；其次是组建28家相关单位的业务专家咨询团队，比如说像涉及国土、社保这样一些专业性很强的来电，专家团队可以先做初步的解答，然后再进入工单流转系统；再次是组建法律顾问咨询团队，现在28个政府热线都有熟悉本系统的一些法律专家、法律咨询团队，组建法律支持团队很有必要，这些团队可以不来现场，但是12345平台可以通过信息化的手段跟专家保持联线；最后就是组建督察督办和移动现场办公团队，现场督察督办是12345突出的特点特征，这样才能确保件件着地，事事落实。

5月11日，陈楷做客《公仆之声》介绍海南省综合服务热线12345的运行情况。 本报记者 李英挺 摄

群众“鸡毛信”一定送到

在访谈节目中，一位网友向陈楷进行了现场提问，表示接线员每天接很多电话，长期处于资讯海洋当中，而群众拨打省12345热线后，一些重大事件怎样才能确保让省领导及时知情？

陈楷介绍，首先12345专门开通了省长热线，如判断是重大的问题，可以直接把这个热线接到省长办公室。判断的方式可以通过接听坐席判断，同时结合微信、APP系统、微博热点等都会及时作出判断。组建的团队也会及时对群众反映的问题进行分析。其次12345设有省长信箱，工作人员会把这些意见及时放进省长信箱，省政府办公室会进行处理。最后12345还会制作一些简报快报给省长阅示，重要的事情一事一报。群众关心的一些重大问题，12345作为省政府综合服务热线都会及时处置，群众的“鸡毛信”一定及时送给省领导。

联合监管稳菜价

针对网友询问春节期间工商部门查处海口南北蔬菜批发市场的事件，陈楷当场予以回应。

陈楷表示，海南本身就是全国的“菜篮子”，虽然需要支持全国的蔬菜市场，但也需要全国的蔬菜市场对海南市场进行支持，具有反季节的特点。而海南作为国际旅游岛候鸟型人群的特点比较突出，人口数量在节假日容易形成井喷式的增长，势必会对消费市场带来影响。同时造成一些市场上供应压力，这些压力来得快去得也快，这是一个突出特征。而海口南北蔬菜批发市场是一家民营企业，对应付季节性的气候保证海南蔬菜市场供应发挥了一定的作用。但由于我们监管工作不到位，企业以谋求利益最大化为目的，造成菜价严重偏离了人民群众的心理期望，造成了市场的混乱。工商部门对海口南北蔬菜批发市场进行了处罚，由38家相关单位对该企业进行了联合控制，现在该企业的经营一直处在工商部门的严密监控之内，确保了海南菜价的稳定。

陈楷表示，海南进入异常名录的企业比较多，达到29.8%，就是接近三成的市场主体是在企业异常名录里面。必须严管严治，特别是严控风险，不能让海南成为冒险家的乐园。2016年工商系统一部分工作会放在对于市场主体的风险控制上面，来保护人民群众的财产安全，这是工商部门的一个重要任务。

（本报海口5月12日讯）

朋友圈

李国栋/辑

微观 微博

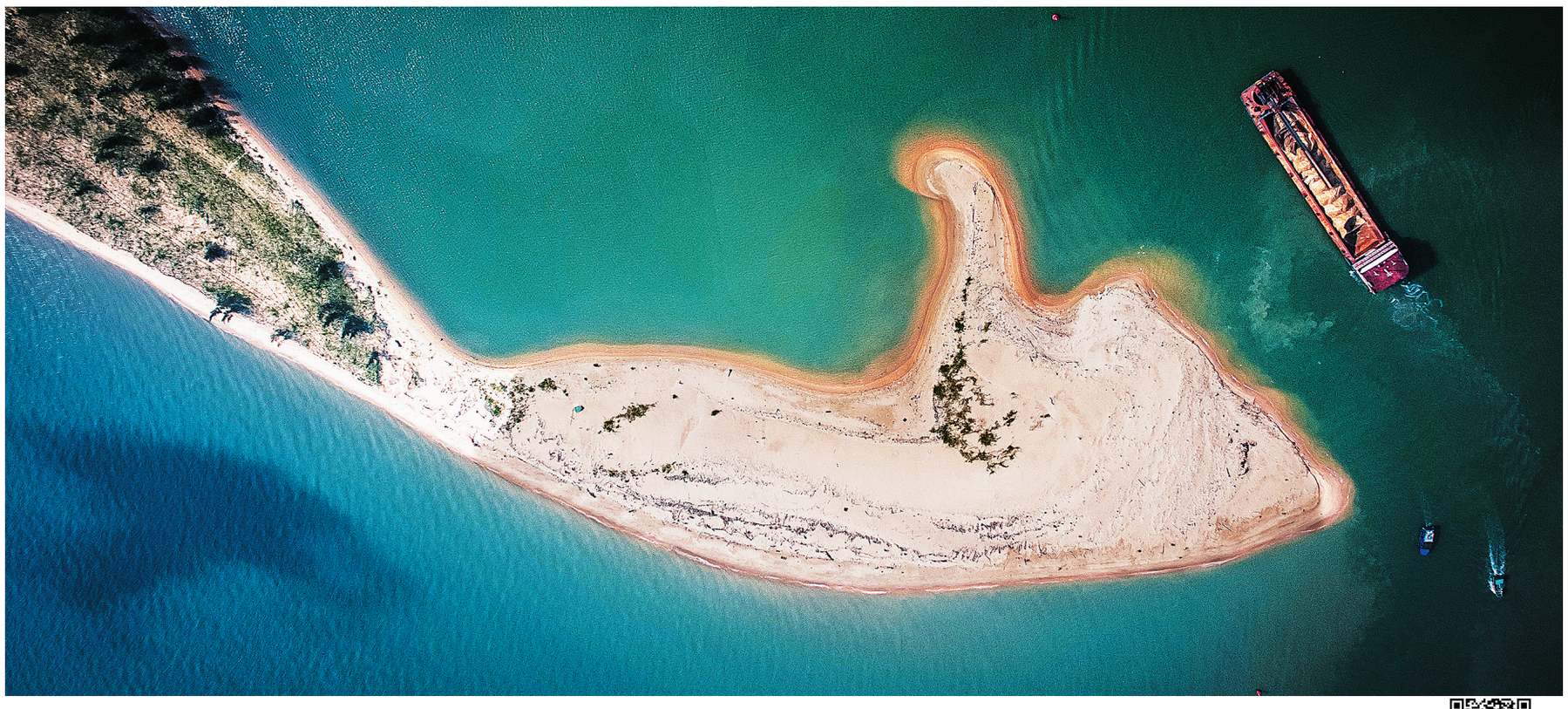
@海南日报

【三亚启动导游自由执业试点，游客可“网购”导游】近日，国家旅游局启动导游自由执业试点工作，其中三亚试点线上线下导游自由执业。消费者可以像打车、订门票一样自由选择导游，并通过第三方支付平台支付导游服务费，甚至通过手机点一点就搞定。

@海南日报

【想吃海南粽快看这！40多家企业将携“粽”而来】确定啦！海南省儋州、万宁、澄迈、定安等四市县商务部门将组织40多家企业，参加5月14-15日在海南望海国际广场举行的2016中国·海南名粽展销会。现场将有海南粽子创意制作大赛；@海南日报报业集团还将开通网上销售平台方便订购。

李倩/辑



福利帖 猜，“大拇指”点赞哪里？

日报妹友情提醒：海南！海边！美丽的海边！日报妹只能帮你到这里啦！
参与方式：扫码评论留言，最先答对的10名“报米花”即可获奖。本报记者 李幸璜 摄

互动 上期《神奇大脚》的谜底来啦

神奇大脚在澄迈！

本报记者 李英挺 通讯员 王家专 摄

日前，海南日报摄影部无人机团队航拍海南澄迈老城镇东水港村，发现该村对岸的盈滨岛末端神似一只穿靴子的脚。5月6日，海南日报读+版发布了相关竞猜消息。铛铛铛！你们猜对了吗？恭喜——Yi Yi、强强、张超、佳丽、张先生、图、Nemo、angelababy、一两、三人行10位小伙伴各获得春光套餐一份！请致电66810614联系领取奖品哦。

颜礼嘉/辑

南海网客户端“找领导”栏目受热捧

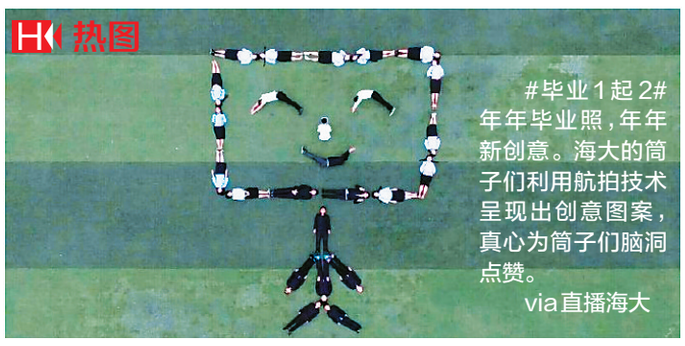
本报海口5月12日讯（海报集团全媒体中心记者黄丹）自南海网客户端上线以来，“找领导”栏目就备受网友欢迎，南海网跑腿记者及时将网友诉求向相关市县反映，至12日上午，已有5件网友投诉得到解决。

长期以来，南海网都把网络民意互动摆在优先位置，在PC端开设了“南海网民心直通车——海南市县领导网友留言板”，架起网友与市县领导互动的桥梁。网友有困难、诉求、建议，都可以通过留言板给各市县领导留言，各级党政领导干部也经常通过网络走群众路线，收集群众诉求，积极回应网友关切。南海网客户端上线后，“找领导”跑腿记者跑腿帮办将常态化进行。

广大网友可登录南海网进行留言，也可下载南海网客户端点击“找领导”进行留言！

扫码留言

热图



#毕业1起2#年年毕业照，年年新创意。海大的筒子们利用航拍技术呈现出创意图案，真心为筒子们脑洞点赞。
via直播海大

海弹

海口水上巴士预计6月开通 试运营期间半价80元/人

@安迪在我心里：超级想坐，有钱就这么任性
@飞过海洋在猫：盼了很久，终于开通了
@Linmu80：很多城市水上巴士不超五块钱
@CY的贪婪：水上飞机的价格
@养猫派：还用问嘛……显然约不起
@王小青：实话，真贵！还半价…不如飞广州游珠江