

省政府整合23条政府热线和17个市县热线成立综合服务平台

“12345”便民服务真的很贴心！

看变化 话民生

开栏的话

民生连着民心，民生系着发展。海南省委、省政府一贯高度重视民生保障和改善，在我省各级政府部门撸起袖子加油干的不懈努力下，2016年我省重大民生事项做得实，力度大，让群众尝到了甜头。本报今日起对2016年我省六大民生事项进行逐一梳理，通过群众身边的变化，折射便民、利民、惠民的各项民生事项落到了实处，改变了生活，真正走进了群众心中。

■ 本报记者 宗兆宣
通讯员 陈伟波 陈术颖

“真没想到，拨打了‘12345’后，公安、工商、旅游等执法部门全出动了，第一时间让海鲜店退还给我7860元。”消费者王先生拿到赔付款后，连连向记者感叹“12345”真管用，而这得益于2016年7月1日正式开通的全国第一家由省政府成立的12345综合服务平台。

在2016年上半年以前，我省政府职能部门所属的以“123”开头的服务热线多达23条，还有海口、三亚、万宁等17个独立的市县服务热线。群众有事求助或咨询时，往往不知道该拨打哪个服务热线，更记不住数量众多的投诉电话号码。而这些职能部门由于职权所限缺乏沟通协调，接到

不在受理范围内电话时，大多爱莫能助。这样不但耽误了群众投诉的黄金时间，而且很多投诉往往无果而终。

为了最大限度方便群众，根据省政府部署，由省工商局牵头，按照“统一接听、按责转办、限时办结、统一督办、统一考核”的原则，将省政府职能部门所属的23条服务热线和17个市县服务热线统一整合到省政府综合服务热线“12345”，实现了“多号合一、一号对外”。2016年7月1日，省政府综合服务热线“12345”正式开通，截至目前共受理群众来电近52万个，形成有效工单约46万件，日均受理3000余件。特别开通了民企、民间资本投资热线，确保群众反映的问题大到落实政策、小到邻里纠纷，件件有着落、事事有回音。

2016年11月，游客王先生向“12345”反映，其在海棠湾鼎味鲜海

鲜大排档用餐时，11人消费了5385元，感觉该海鲜店收费过高，存在宰客现象，要求海鲜店退还多收取的费用。接到投诉后，三亚海棠区相关部门随即组成联合调查组开展调查。经查，该海鲜店大红花蟹高出当日政府公布的最高调控价；此外，还有三个菜存在多计数量、重复收费的现象。对于存在的问题，联合调查组决定由海棠湾工商所为处罚主体，依据《消费者权益保护法》“退一赔三”的相关条例给予该海鲜店行政处罚，共退还王先生7860元，海鲜店现场以现金支付的方式赔付给了消费者。“真不敢相信一个电话就解决了所有问题！”事后，王先生感慨道。

“12345”作为连接人民群众与人民政府的一条热线，为确保服务质量，由省直28家成员单位、17个市县抽调

人员组成了1149人的业务专家团队，291人的法律顾问团队，73人督查督办团队。探索建立了联席会议、督查督办、跨部门跨区域联合执法、跨层级多单位联办、跨地区远程受理等机制，进一步打破行政壁垒，探索实现全省统一联合执法和协同服务，真正推动“群众企业四处找”变为“部门协同办”。

省工商局局长陈楷表示，省“12345”将坚持以便民、利民、惠民为出发点和落脚点，将进一步对接省监察厅、省消防总队等单位；进一步整合水、电、气、网络等和群众生活息息相关的民生服务热线；进一步加快工单流转系统、多单位联办系统、客户信息管理系统、资源指挥调度系统、智能转办系统、无人值守系统等平台应用系统建设，不断提升服务水平及效能。

（本报海口1月3日讯）

新闻追踪



整改过后
道路变通畅

近日，海口市公安局交警支队道路设施管理大队组织施工人员对椰海大道与新大洲大道交叉口西往东方向导向车道重新划线。据了解，本报2016年12月29日《政言民声》A9版刊登《“直行排长龙 左转弯寥寥”》图片报道，反映椰海大道与新大洲大道交叉口西往东方向导向车道设施不合理一事，该报道引起海口市公安局交警支队道路设施管理大队高度重视，并立即组织科技科、辖区路面大队现场实地勘察，确认报道属实并积极整改。



前 后



我省2017年度城镇居民基本医疗保险缴费时间延长
1月31日前居民均可缴费

本报海口1月3日讯（记者王培琳）记者从省人社厅获悉，我省2017年度城镇居民基本医疗保险缴费时间将延长至今年1月31日。

据了解，我省的居民基本医疗保险缴费时间为：每年10月至12月底缴纳次年医保费用。2016年底，城镇居民基本医疗保险参保缴费首次在全省范围内推行非现金缴费办法。

由于此次非现金缴费系统推广的涉及面广，时间紧，任务重，各有关部门需要进一步调整完善缴费程序，参保人也需要一定时间接受新的缴费方式。因此，为确保征缴工作顺利进行，确保城镇居民应保尽保，我省2017年度城镇居民基本医疗保险缴费时间延长至2017年1月31日。

注意啦！

S21海屯高速
6处卡口开始测速了

本报海口1月3日讯（记者良子 特约记者周平虎）记者从省交警总队获悉，为加强对我海屯高速的管理、预防交通事故，省交警总队在海屯高速建成6处卡口测速设备，经过试运行日前已通过检定验收，决定于1月起启用。

省交警提醒：S21高速公路最高限速为120公路/小时，部分路段按路面标明限速行驶，超速是引发交通事故的重要原因之一，驾驶人在高速公路行车一定要遵守交通法规，控制车速、保持安全车距。

6处卡口位置

- S21-1公里路段
- S21-14公里路段
- S21-32公里路段
- S21-45公里路段
- S21-56公里路段
- S21-69公里路段

元旦假期海口交警严查酒驾
7名司机醉驾被刑拘

本报海口1月3日讯（记者良子 特约记者陈世清 通讯员李盛兰）为了保证节日期间的交通安全，元旦小长假期间，共有7人因醉酒驾驶机动车违法行为被海口警方刑事拘留。

1月2日晚19时30分许，犯罪嫌疑人吴某福在海口市琼山区凤翔东路某饭店和几个朋友吃饭。晚上20时45分，吴某福从饭店开车准备回家。21时10分，吴某福开到琼山区中山南路路段时，被正在执勤的交警拦下检查。吴某福呼气式酒精检测结果为102mg/100ml，于是执勤民警将其带到海南医学院第一附属医院，经海南医学院法医鉴定中心对吴某福的血液进行鉴定，证实其血样中有酒精含量，浓度为93mg/100ml，认定吴某福的行为已构成醉酒驾驶机动车。

1月1日晚，从某酒吧开车出来的林某群，在经过龙华区金垦路一酒店门前路段时，追尾撞上一辆面包车。交警到达现场发现林某群有饮酒后驾驶机动车的嫌疑，便对其进行了呼气式酒精检测，结果为180mg/100ml。经海南医学院法医鉴定中心对林某群的血液进行鉴定，证实其血样中有酒精含量，浓度为147mg/100ml，认定林某群的行为已构成醉酒驾驶机动车。

海南二中院集中宣判减刑案件
171名积极改造
服刑人员获减刑

本报那大1月3日电（记者易宗平 通讯员刘伟甲）记者今天从海南省第二中级人民法院获悉，该法院近期在乐乐监狱对173件减刑案件进行集中宣判，171名积极改造的服刑人员得到不同程度的减刑。

据了解，这是该法院首次就减刑案件进行集中宣判，也是乐乐监狱建成以来的第一次集中公开宣判。此次宣判，该法院共对171名服刑人员予以减刑，其中，24名服刑人员因减刑获释提前出狱。

海南省第二中级人民法院副院长梁寿松说，公开宣判就是要让社会看得见司法对服刑人员的惩罚和教育，提升减刑假释案件审理的公信力。因此，服刑人员只有认罪悔罪，改过自新，才能依法获取减刑或假释，早日正常地回归社会。

2016年海南省环境质量状况

12月份城市（镇）集中式饮用水源地水质状况：全省18个市县（不包括三沙市）开展监测的28个在用城市（镇）集中式饮用水源地水质均达到或优于国家Ⅲ类标准，达标率为100%。（备注：饮用水水源为原水，居民饮用水为末梢水，水源水经自来水厂净化处理达到《生活饮用水卫生标准》的要求后，进入居民供水系统作为饮用水）。

海南省环境监测中心站
2016年12月29日

海口市秀英区文化馆、图书馆揭牌
图书馆可自动借书还书，内设24小时书店

关注海口“双创”⁷²

本报海口1月3日讯（记者计思佳 特约记者吴彭保 通讯员陈创森）今天上午，海口市秀英区文化馆、图书馆举行揭牌仪式。两馆位于秀英区金榆路海秀镇政府旁，其中图书馆为我省首个区级图书馆，可自动借书还书，内设24小时书店。

据了解，海口市秀英区按照国家一级馆标准打造文化馆和图书馆，累计投入5180万元，历时14个月完成

建设，两馆总占用面积5920平方米。记者在现场看到，秀英区图书馆分为三层，一楼有儿童阅读区、少年阅读区、海南凤凰24小时新华书店和一台自动借书还书机；二楼分为自然科学图书区、文学图书区、读者讨论室；三楼为社会科学阅读区、咖啡休闲阅读区、花园书吧。图书馆总面积1420平方米，建成后藏书将达4万册，并将逐渐增至12万册，期刊150种，报刊30种。预计在今年春节期间，书籍将陆续到位。

“区级图书馆最重要的是功能齐

全。”省图书馆副馆长张蕊认为秀英区图书馆为全省区级图书馆的建设树立了榜样，今后要争取在全省各个图书馆之间实现一卡通借通还。

秀英区文化馆有四层楼，包含演艺厅、舞蹈排练室、合唱排练厅、书画教室、非物质文化遗产展示厅等。值得一提的是，秀英文化馆从周一至周日聘请专业教师免费为市民提供民族广场舞、成人书法、少年葫芦丝、琼剧等课程培训。

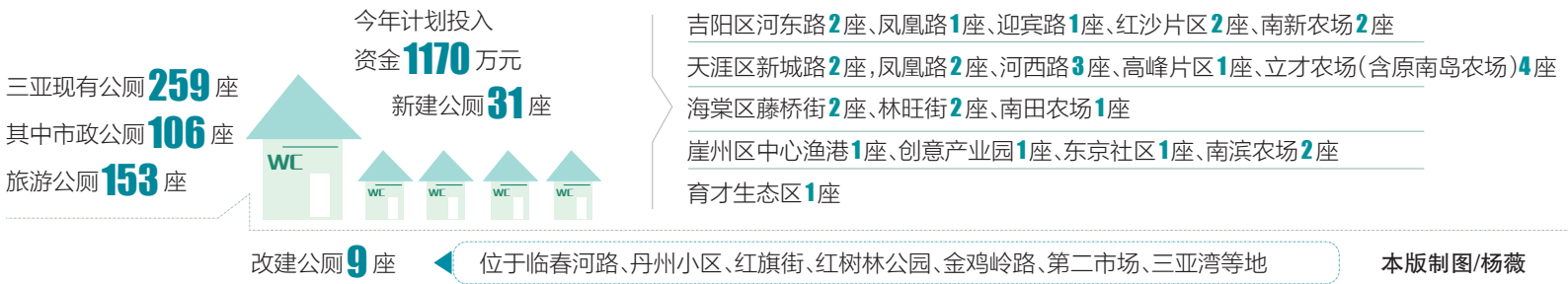
秀英区相关负责人表示，秀英区“两馆”的建成，将和辖区6镇2街道

20个社区的综合文化站、市民学校、道德讲堂、未成年人活动中心等文化场所一起，共同构建覆盖全区的公共文化服务网点，为市民提供免费优质的公共文化服务。

据了解，海口四个区的文化馆、图书馆建设属“双创”项目，其余三个区也在加紧建设中。截至目前，龙华区文化馆、图书馆项目已完成桩基础建设；美兰区图书馆、文化馆、档案馆工程桩已完成85.5%；琼山区文化馆综合大楼地上主体结构施工至第四层。

三亚市今年将投1170万元完善公厕布局

新建及改建40座公厕6月底前投入使用



本报三亚1月3日电（记者袁宇）记者今天从三亚市政府相关部门获悉，为了完善城市基础设施，三亚市今年投入1170万元资金新建和改建一批公厕，31座新公厕和9座改建

公厕将于今年6月底前投入使用。届时，三亚公厕布局不合理的现状将得到极大改善。

据悉，三亚现有公厕259座，其中市政公厕106座，旅游公厕153

座。建成区（天涯区、吉阳区）内公厕206座，覆盖面积44.89平方公里，达到了国家卫生城市要求，但存在公厕布局不合理及部分公厕陈旧、不符合要求等现象。为改善城市环境，该市

今年计划投入资金1170万元，新建和改建一批公厕。其中新建公厕31座，改建公厕9座，目前公厕工程项目建设已经启动，按规定将于今年6月底前全部完工并交付使用。