

海口12345热线执行轮值制,91个政府职能部门和各区政府负责人轮流进驻

# 热线“指挥棒”的“绣花功”

## “走进海口12345”系列报道

■ 见习记者 梁君穷 本报记者 刘贡

“有事就拨‘12345’”,已成为大部分海口市民游客遇到问题时的第一反应。回看海口12345热线这大半年来 的改革路,最大变化在于从“无人解决”到“事有人管”,职能部门强化了责任担当。

自今年4月起,海口12345执行轮值制,91个政府职能部门和各区政府负责人轮流进驻,既体验热线工作流程,又临时充当指挥长,发挥统一调度协调作用。

近日,记者走进海口12345指挥中心,见识和感受到了轮值职能部门负责人临时“热线调度”的一天。

### 穿针引线：中心调配职责到人

“您反映的小区内公共活动用地违规出租的问题由海口市国土局负责,我们马上将工单派发给国土局,他们会跟您联系。”9月11日上午9时,海口市住建局副局长王义勇回复了一个热线来电。根据“12345热线成员单位负责人轮流值班制度”,这天轮到热线成员单位海口市住建局值守。

接了一上午电话,王义勇最大的感受是:大部分百姓不了解政府职能部门具体职责,一旦有问题需要反映,

大部分百姓往往不知道找哪个部门。“比如这个电话,虽然看起来跟住房建设有关,但实际上涉及土地,应该归国土部门管理。涉及物业应该找区一级政府,关系到房屋质量、房地产监管才归住建局管。”王义勇进一步解释。

但在市民百姓眼里,一件事辗转了两次,就成了“推诿”;当“三角地带”事务职责归属问题连职能部门有时候也难以分清时,办事受挫的市民百姓难免会对政府产生抱怨。如今有了12345,问题迎刃而解。

比如热心市民周宗贵曾在东湖人民公园看到水管破裂,搞不清归园林还是水务哪个部门或单位管时,拨打了12345。很快有公园管理处相关负责人与他联系。“但在过去,打电话到职能部门反映问题,得到‘这个不归我们负责’的答复后,往往电话就被撂了。”周宗贵说。

“12345之所以能办得快,首先发挥‘穿针引线’作用,替老百姓厘清部门间职责归属的同时,调动相关部门主动服务。”海口市政务中心常务副主任吴秋云说。

### 步线行针：三重支持高效运行

指挥中心正前方的墙面上挂着

4米宽的大屏幕。主界面,可见庞大的海口12345组织指挥体系架构。指挥中心一端应急联动8大紧急类情况,如游客投诉、市政应急、噪音扰民、食药安全等,由此直派给充当着“千里眼”与“顺风耳”的网格员;指挥中心另一端牵着30分钟响应处理的91个政府职能部门和区、镇、街。

“目前话务员一次办件派发准确率达到90%以上,从接听结束到派发工单不到1分钟。”海口市政府服务中心副调研员、海口12345热线党支部书记张贤海认为,这是“联动”产生的效果。

“‘联动’二字说起来简单做起来难,首先要求话务员熟悉各职能部门的职责范围。”海口12345呼叫中心经理陈光嫦介绍,因此要求每一位话务员在上岗前都要接受严格培训,掌握各职能局职责划分。

热线处负责人高飞介绍,海口12345将各职能部门提供的职责信息整合成了一个热线系统知识库,里面将各种问题分门别类,将所属权责责任作了明确划分。每次遇到特殊的办件也会在知识库中分类标记,以后再遇到同样的办件就有先例可循。

偶尔会有一些知识库中没有、职责归属不清的办件,热线话务员会现场反馈轮值单位领导、热线负责人,由其向相关职能单位紧急咨询,及时厘

清职责归属派发工单。

高飞认为,热线话务员本身高质量的业务水平、12345热线系统知识库、值班领导临时咨询决策,正是有了这三重支持,12345才能高效快捷地发挥“指挥棒”作用。

“未来我们还能把律师等专业人士纳入第三重支持范围;甚至我们会从办件中找到‘放管服’、行政职能撤并、服务型政府改革的方向。”海口市政府秘书长邓立松表示。

### 绵里藏针：督查督办绷紧“弦”

今年8月17日,媒体以《龙华区龙昆北路23号吉林大厦楼顶屋檐建筑材料老旧,导致经常脱落,存在安全隐患》为题,报道12345办件在多个职能部门之间推诿流转。

经查,龙华区住建局在办理12345办件过程中履行首问责任制不力,对问题推诿了事;该区住房保障中心不正确履行职责;区政府服务中心不正确履行管理监督职责;滨海街道办履行职责不规范。

8月18日,龙华区住建局党组成员、副局长谢于琚被立案审查;区住房保障中心主任李渊、区政府服务中心副主任王升、区建筑工程质量安全监督站副站长王和力等3人被启动问责;滨海街道办事处主任文彦钧被谈

话提醒。

得益于海口市纪委监委局纳入热线监督体系,市委组织部、市政府督察议案室专人人驻热线指挥中心现场办公,今年以来海口跟踪督办热线办件561件,曝光典型办件42起,涉及46家单位,共问责处理213件322人次。

海口相继出台了《海口市12345热线监督考核问责暂行办法》《海口市12345热线首问责任制度》《海口市12345热线成员单位负责人轮流值班制度》等热线管理制度。

首问责任制的重点在于,哪怕派发的工单涉及别的职能部门,第一个接到工单的职能部门也要全权负责到底,协调其他职能部门,不能以“不归我管”为借口将问题踢回给群众。

纪委的作用,还发挥在电信、燃气、电力、工商税务、食药监等直管单位或国企身上。“我们可以将这些部门单位慢作为、不作为责任人提交到省纪委、监察局,由更高一级纪检监察机关问责。”海口市纪委党风政风监督室主任杨庆表示。

督察督办机制绷紧了热线成员单位为民服务的“弦”,完善了海口12345“一个号对外、一个平台监控、一张网管理、一个指挥体系调度”平台,为职能联动增效提速、“像绣花一样管理城市”提供了保障。

(本报海口10月13日讯)

省委办公厅召开“大研讨大行动”活动总结交流会

## 坚持学习研讨不放松 进一步提升“三服务”水平

本报海口10月13日讯(记者李磊)今天下午,省委办公厅召开全厅干部职工大会,对“大研讨大行动”活动阶段性成果进行总结交流,并部署安排下一步工作,要求全厅干部职工继续深入学习贯彻省委书记刘赐贵在省委“大研讨大行动”活动总结交流暨理论研讨会上的讲话精神,将理论成果转化为推动办公厅各项工作的有力抓手,以思想、理论的新认识新飞跃打开工作新局面,进一步提升“三服务”水平。

省委常委、秘书长胡光辉主持会议并讲话。胡光辉指出,省委部署“大研讨大行动”活动以来,省委办公厅按照“找差距、明方向、见行动”的要求,深化学习教育,广泛凝聚共识;发挥中枢作用,深入开展调研;跟踪督查督办,服务改革大局;加强制度建设,改进机关作风,取得了阶段性成果。

省委政研室、省委财经办(农办)、省委机要局、省委督查室、省委法规室的5名同志作了交流发言。大家普遍认为,省委办公厅“大研讨大行动”活动之所以取得实效,正是因为坚定不移以习近平总书记系列重要讲话精神特别是视察海南时重要讲话精神为引领;始终坚持问题导向,把发现问题、解决问题作为深入推动大研讨大行动的出发点和落脚点;干部职工正确认识,认真对待,以极大热情积极参与。

胡光辉强调,全厅上下要切实增强“四个意识”,把学习宣传好、贯彻落实好党的十九大精神作为下一步深化大研讨大行动的重中之重;要建立长效机制,把解决问题的措施用制度固定下来,不断提升工作的制度化、规范化水平;要以“大研讨大行动”活动为契机,全力抓好当前各项工作,以优异成绩迎接党的十九大胜利召开。

## 全省社会治安综合治理工作会议强调 努力建设更高水平的平安海南法治海南

本报海口10月13日讯(记者金昌波)今天上午,全省社会治安综合治理工作会议在海口召开,下发《关于在全省政法综治维稳系统开展学习先进、争当先进、赶超先进活动的通知》,要求全省政法综治系统迅速掀起“学先进争先进赶先进”热潮,不断加强和创新社会治安综合治理工作,奋力开创综治工作新局面。

省委常委、政法委书记、省综治委主任肖杰出席会议并讲话。省人大常委会副主任、省综治委副主任许俊主持会议。

会议传达学习习近平总书记在接见全国社会治安综合治理表彰大会全体参会代表时的重要讲话精神,传达学习全国社会治安综合治理表彰大会精神,传达学习省委常委会会议和省委书记刘赐贵指示精神,并向获得全国社会治安综合治理先进市县(区)、个人和集体代授奖牌(杯)。

肖杰指出,全省政法综治系统要深刻领会习总书记重要讲话精神,深入贯彻落实省委部署特别是刘赐贵书记对政法综治工作的指示精神,切实抓好各项工作落实。要不断创新综治工作体制机制,加快推进综治中心、“雪亮”工程和网格化管理“三位一体”建设,提高社会治理社会化水平;要加快队伍建设,提升专业化水平,打造一支对党忠诚、敢于担当、敬业奉献、廉洁正派的政法综治维稳铁军;要加快推进司法体制改革、公安改革、司法行政改革,提升法治化水平,提高群众满意度和公信力;要按照“百日大研讨大行动”活动要求,充分发扬敢闯敢试、敢为人先、埋头苦干的特区精神,改革创新,推动综治工作有更大作为、更大发展,努力建设更高水平的平安海南法治海南。希望此次受到表彰的先进单位和个人珍惜荣誉,再接再厉,再创佳绩。

## 2017海南百强企业出炉 入围门槛连续12年保持较快增长

本报三亚10月13日电(记者杨艺华 通讯员张晨曦)“2017年海南100强企业”今天正式发布,我省百强企业总体规模继续扩大,盈利能力和贡献稳中有升,对全省经济发展的支撑作用进一步增强。海航集团、海南华信国际控股有限公司、中国石化海南炼化化工有限公司位居前三强。副省长李国梁出席发布会并讲话。

据了解,2016年全省企业100强实现营业收入7551.4亿元,比上一年度的5633.9亿元增长34%。

今年是省企业联合会、省企业家协会连续12年向社会发布“海南省企业100强排行榜”,并同步推出海南省企业100强年度分析报告。我省百强企业入围门槛连续12年保持较快增长,2017海南省企业100强的入围门槛为5.62亿元,较上年提高1.24亿元,增长了28.15%。

从纳税情况看,2017海南百强企业纳税492.7亿元,占全省税收总额(不含海关代征)901.2亿元的54.6%,占比比上一年度提高了4.8个百分点。营业收入过100亿元的企业有10家,分别为:海航集团、海南华信国际控股有限公司、中国石化海南炼化化工有限公司、省农垦投资控股集团、海南省建设集团、海马汽车集团、海南电网有限责任公司、中国烟草总公司海南省公司、中国石化销售有限公司海南石油分公司、海南逸盛石化有限公司。

李国梁在讲话中指出,全省企业要正确领会新形势下国家和海南发展大局的需要,以高度的责任感,自觉规范企业经营行为,积极以互联网手段推进企业创新创业,促进企业健康快速发展,为美好新海南建设做出更多的贡献。

临高早谋划、加快推动危房改造工作

# 1546户贫困户提前告别危房进新居

## 脱贫攻坚进行时

本报临城10月13日电(记者罗安明 通讯员王海洪)“再过十几天,我们一家就要搬进新房了。”10月12日上午,临高县东英镇文连村的贫困户符龙达放下手中的扫帚,带记者参观他的新家。政府补助6.5万元危房改造资金,让他圆了住房梦。今年临高

加速推动建档立卡贫困户危房改造工作,截至目前,全县危房改造开工率逾108%,预计于11月提前完成年度危房改造任务。

符龙达一家4口人此前住在一间80多平方米的火山石瓦房内,老房墙壁开裂,进风又进雨。2013年以来,

他两个儿子相继考上大学,一年两三万元的教育支出,让他家的盖房计划一再推迟。

今年5月,符龙达向亲戚借了几万元,向政府申请改造危房。令他没想到的是,包点帮扶的镇干部,隔三差五上门催进度,危房改造补助金每笔都按时拨付,没耽误过一天工期。

“包点干部盯得紧,是因为有一

套工作制度约束。”临高县扶贫办主任王光磊介绍,该县按照“早谋划、早着手、早实施”的原则,早在去年底就启动了2017年的危房鉴定工作。为了加快危房改造进度,全县成立了10个危房鉴定工作小组,各镇(农场)也成立了危房改造工作领导小组。各镇(农场)每周上报一次进度,每月进行一次排名,对排名后3名的进行通报批评。危房改造

补助金拨付按照“打地基付50%、封顶付30%、验收再付20%”的工作要求及时发放,确保了贫困户有钱盖房。

据了解,2017年临高县危房改造计划数为2765户,截至目前,已开工3005户,开工率达108.68%,竣工1546户,竣工率为55.91%。今年临高危房改造共需资金17122万余元,已拨付13170万余元。

# 乐东莺歌海盐场湿地鸟类资源“摸家底”

共记录到野生鸟类82种约3000只



乐东莺歌海盐场湿地的小白鹭和中白鹭。 通讯员 卢刚 摄

本报海口10月13日讯(记者周晓梦 实习生王靛婷 通讯员卢刚)近日,全球环境基金(GEF)海南湿地保护体系项目联合海南观鸟会首次对乐东黎族自治县莺歌海盐场湿地开展全面的鸟类本底调查,共记录到野生鸟类82种,约3000只;其中水鸟40种,湿地依赖鸟类8种。

令人惊喜的是,调查组在当地观察到珍稀濒危野生动物黄嘴白鹭。黄嘴白鹭不仅是我国国家二级重点保护野生动物,同时也被世界自然保育联盟(IUCN)物种红色名录列为“易危”级别。

莺歌海盐场是海南重要的盐业生产基地,同时也是海南重要的越冬候鸟栖息地。

今年1月,在海南省野生动植物保护管理局组织的海南越冬水鸟调查中,就发现了另外一种世界级的濒危鸟类黑脸琵鹭,这说明该片湿地是整个东亚—澳大利亚的候鸟迁飞线路上的重要节点之一。

综合以往的观察记录,莺歌海共有黑脸琵鹭、黄嘴白鹭、岩鹭、鸕、白腹鸕、游隼、褐耳鹰、黑耳鸕、黑翅

鸕、褐翅鸕鹚、小鸕鹚等10种国家重点保护野生动物。

据了解,盐田属于人工湿地,是海南现有5类25型湿地中的重要一类。根据《海南省林业生态修复与湿地保护专项行动实施方案》要求,各市县要对各自辖区内的湿地资源划定生态红线,进行严格保护,建立重点湿地监测网络,确保全省湿地

面积稳定在480万亩。

有专家认为,莺歌海盐场历史人文积累丰厚,风景优美,具有非常典型的湿地景观,是人文和自然的完美结合,具有特殊的保护价值,可通过建设湿地公园等方式,开展盐场工业旅游和湿地生态体验旅游,为莺歌海盐场的转产转型提供新的方向。