

壮阔40年 海口再出发

解决市民“痛点”，坚决破除各方体制机制弊病 改革激发社会活力

■ 本报记者 叶媛媛



航拍海口市民游客中心。

本报记者 张茂 摄

政务改革 | 一通热线解决百姓九成诉求

遇到棘手的难题怎么办？“拨打12345。”在海口，不少市民会这样告诉你。

一通热线，管用吗？

市民王卫明的答复是：“太管用了！现在无论大事小事，遇到麻烦事儿我都会第一时间拨打12345。”

小区附近有不少餐饮店，王卫明一家的生活，总是受到噪音、油烟的“骚扰”。无奈之下，他第一次拨打12345寻求帮助。没想到，仅过了一天，反映的情况就有了好转。

“现在油烟和噪音问题已经少了许多，事后12345工作人员还对我回访，这样的服务既便民，又贴心！”王卫明这样的案例并非个例，每天都有成千上万的市民拨打12345热线寻求帮

助，超过99%的问题都能给予解决。

一通热线，能有多管用？

“事事有回应，件件有答复。”这是海口12345热线给予百姓的承诺。

效果如何？从海口12345政府服务热线的一组数据中，可以一窥究竟：2017年以前12345热线呼入量年均约27万通，2017年1月份呼入量仅为700通，再到2018年8月，海口市12345热线呼入量14.5108万通。

一头牵着民意民心，一头督促政府改革，热线的变化有目共睹。海口12345热线顾问刘春林坦言，这些变化，离不开海口市委、市政府的高度重视与支持。

省委常委、海口市委书记张琦曾多次到现场指导，要求必须坚持“以人民为

中心，为人民服好务”，提升“12345”运行效率，把群众诉求解决在基层，把“12345”办成市民游客信赖的民生热线。

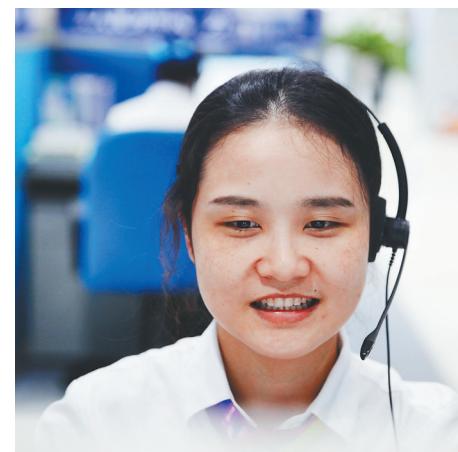
从2016年底，海口市政府服务中心大胆地启动12345热线的机制改革，发布《关于规范海口12345热线办件办理流程和时限的通知》，要求各职能部门严格落实30分钟响应处置机制，围绕“半小时响应处置”进行量化，力求把海口“12345”打造成真正的“百姓的诉求平台、社会的监督平台、政府的服务平台”。

此后一年，海口12345热线改革的脚步更加频繁。《监督考核问责暂行办法》《首问责任制》《成员单位负责人轮流值班制度》等各项制度和办法的出台频频出台，交警、旅游、园林等多

个部门与平台联动，各区、各职能部门主要负责人轮流坐班、上线新系统，开通微信短信投诉渠道，“12345+网格化”模式在全市铺开……12345热线用一轮轮改革，让群众的各类诉求得到更高效解决，办件质量大幅提升，百姓对热线的满意率不断上升。

改革还在继续。就在前不久，包括12345热线在内的海口8个单位正式入驻海口市民游客中心，在统一的办公区域加强联动，为日后服务能力再升级筑牢根基。

想百姓之所想，急百姓之所急，解百姓之所困。海口12345热线通过一步步扎实的改革，正逐步成为党和政府联系群众的桥梁，一条真正听民声、解民忧的民心线。



海口12345政府服务热线中心，热线员在忙碌。

本报记者 张茂 摄

审批改革 | 高效审批提高企业办事效率

行政效率高不高，百姓的体会最深刻。

“不用排队，不用花很长时间就可以把证明办好，真的很方便！”仅用3天，做生意的林成强就通过电话申请成功领到了烟草专卖零售许可证，并对海口的“不见面审批”改革赞不绝口。

这是海口深化“不见面审批”制度的一个缩影。从过去一件事跑多次才能办成，到如今足不出户就能轻松搞定。海口在不断加快推进“互联网+政务服务”工作中，全面提升政府现代化治理能力，让越来越多的市民和企业在高效的行政服务中享受到改革的红利。

“从今年8月3日起，不需要跑到办事大厅，只需要在家里‘动动手指’，就能办好包括驾驶证换证补证、户口迁移等在内的67项公安行政审批业

务。”这项新措让刚到海口不久的外来人员方新军很是欣喜。

制度刚施行第二天，他就通过海口市公安“椰城警民通”移动办事平台完成了居住登记：“太方便了，不用去派出所填表排队，也不用到处询问办理的方法，花5分钟在家就能完成，这让我们老百姓省了不少心。”

为加快“放管服”改革，海口市政府服务中心自2017年7月起就开始探索推行互联网全流程“不见面”网上审批改革工作，以实现“外网受理、专网审批，全程公开，快递送达”的审批模式，让群众少跑腿。

以食药监部门为例，海口市食药监现已将97%的行政审批事项列入全流程“不见面”审批。申请人只需在政务网络平台提交正确的申请信息，在

申报材料齐全的情况下，相应的审批部门便可在承诺时限内办结，并通过快递将办理结果送到申请人手中，让企业和群众足不出户就能完成办理。

海口市政务服务中心常务副主任吴秋云透露，经过四批梳理，如今海口可全流程“不见面”事项已达1526项，占比海口审批总事项近90%。截至2018年9月底，海口共受理教育、人社、质监等不同类型“不见面审批”事项共7973件。

除了“不见面审批”，政务服务的高效还体现在“一窗”改革上。海口市政府服务中心协调处主任科员周月喜介绍，“一窗”改革，指的是改变以往分项目、单职责的窗口，对外在办事大厅只设立一类接、取件窗口。对内在政府服务中心与审批部门、不同审批部门之间实行“内循环”，将审批流程由

“服务对象逐个找部门”，变成服务对象只需找政府服务中心“一窗”综合服务窗口的“一窗受理”工作模式。

从今年起，海口“一窗”改革以建设项目审批为试点，将规划、住建、发改、国安等9个部门22个受理窗口的81个审批事项统一纳入“一窗”窗口集中受理，目前试点运行顺利。

“最大的变化是办事大厅里排队的人少了，群众办事速度提升了。”周月喜说，实现“一窗”受理模式，在全面提升政务服务工作质量和效率的同时，能更好地为办事群众提供优质的服务环境，实实在在地为服务对象提供便利。

行政改革的脚步不仅于此，“三证合一”、“一照一码”、极简审批……改革的基因已融入椰城城市经济社会发展的血液，成为海口推进建设的基石。



海口市政务服务中心一窗受理窗口，工作人员正热情地为客户办理业务。

本报记者 王凯 摄

体制改革 | 综合执法改革走在全省前列

全面深化改革，就是要牵着发展的“牛鼻子”，着力清除阻碍城市管理和社会治理的“堵点”，企业和群众办事的“痛点”和公共服务的“盲点”。

地处改革开放前沿，海口向来敢于在改革开放中先行先试，一步步向“最”基层延伸。今年8月起，海口就在全省率先对综合行政执法体制“动刀”改革。

改革后，海口综合行政执法进一步扩大范围——

跨领域综合执法方面，将原来的市容环卫、城市规划、城市绿化、市政设施、建筑市场、燃气管理、环境保护、工商管理等8个方面的全部或者部分

行政处罚权的基础上，新增“多规合一”管控涉及房地产、林业、水务等部门部分行政处罚权，此次改革后，海口市跨领域综合行政执法的范围涵盖市容环卫、城市规划、城市绿化、市政设施、建筑市场、燃气、环保、工商、食药监、爱国卫生、房地产、水务、国土、林业、电力等15个方面448项行政处罚权。

在海洋综合行政执法方面，在海洋和渔业领域现有全部行政处罚权的基础上，增加土地管理方面的非法占用、破坏土地资源（限无人岛内行使），非法勘探、开采、破坏海洋矿产资源等违法行为的行政处罚权；以及旅游管理方面的非法开展海上观光旅游等违

法行为的行政处罚权。

另外，执法层次得到减少、执法部门更加健全。改革后，跨领域综合行政执法、物价和国土资源行政执法人员由区级相应综合行政执法机构统一执法，市级不负责具体行政执法工作。市、区市容管理委员会更名为市、区城市管理委员会，作为同级政府工作部门；城市管理监督支队、海洋、渔业等部门均有所调整。

为何要对跨领域的综合执法体制改革？“这是变‘九龙治水’为‘一龙治水’的过程，其实质是把在基层发生频率较高、与人民群众日常生活关系密切、多头重复执法问题较为突出的行政处罚权整合到一个单位。”海口

市有关负责人说。经过改革，更多过去难以理清、难以推进的问题将逐一解开，这对加快建立科学的行政执法体制、推进社会治理体系和治理能力现代化建设具有重要意义。

改革开放40年，为海口带来了一个个历史机遇。40年沧海桑田，不变的是海口改革笃定稳健的脚步。以全面深化改革促发展，凝聚起加快建设国际化滨江滨海花园城市的新动力，用良好作风和优质服务为城市发展“保驾护航”。如今的海口，城市面貌日新月异，城市活力日益涌现。海口，正在改革开放的新征程中加速前进。

（本报海口10月17日讯）

2017年以前
12345热线呼入量年均
约 21万 通

2017年1月份
日呼入量仅为 700 通

2018年8月

海口市12345

热线呼入量 14.5108 万 通



海口主干道国兴大道椰子树成为一道靓丽风景线。

本报记者 张茂 摄



■ 黄晓芳 摄