

# 壮阔40年 海口再出发

〔纪念中国改革开放四十周年大型系列特刊①〕

## 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



航拍海口市游客中心。 本报记者 张茂 摄

一轮轮行政改革，一项项高效服务，一遍遍自我刷新……这是海口改革进程的缩影。近年来，海口坚决贯彻“以人民为中心”的发展思想，从解决市民的“痛点”出发，深化改革，坚决破除各方体制机制弊病，坚持改革全面发力、多点突破、纵深推进，全社会发展活力和创新活力明显增强。

海口，正以时不我待的速度改革前进。

民之所望，改革所向。作为海南改革开放的“排头兵”，省会城市海口改革的脚步更是从不停缓。在改革开放的壮美画卷中，海口，正孕育着新的希望。

### 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月份日呼入量仅为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热线办件处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》《首问责任制度》《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游客中心，在统一的办公区域加强联动联动，为日后服务功能再升级筑牢根基。

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！”仅用时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。”这项新举措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局“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。

海口市政府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城市治理的“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法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、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；城市管理督察支队、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滨花园城市的新动力，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）



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

2017年以前  
12345热线呼入量年均  
约 **27万** 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

