



琼海市优化营商环境，聘任政务服务体验官上岗 先体验后点评 提建议促整改

H 作风整顿红黑榜

■ 本报记者 刘梦晓 通讯员 詹君峰

“我到大厅办理动画作品的申报工作，在过程中发现不少问题。”近日，琼海市第一批政务服务体验官上岗，通过全过程、全方位、全场景、零距离体验政务服务，为服务质量打分，政务服务体验官、海南软件职业技术学院教研室主任赵宝春对此感受颇深。

体验活动当天，在琼海市政府服务办事大厅里，赵宝春带着学校的动画作品，向窗口的工作人员提出报审。“整个过程，工作人员都很热心，积

极地提供服务，但还存在一些问题。”赵宝春很快发现，大厅所有硬件设备、终端都在同一个IP段，且防火墙都未打开，这就意味着信息安全存在隐患。“在这样的情况下，如果有黑客入侵，那么电脑里的资料都很危险。”赵宝春记录着所发现的问题，并在体验后向琼海市政务服务中心反馈了相关信息。

收到赵宝春的反馈后，琼海市政务服务服务中心分管该项工作的负责人符泽干和黄腾骏立即与负责大厅弱电系统安装调试的责任方沟通，完善大厅网络安全系统，建立防火墙并定期维护。截至目前，该项工作已经完成整改。

赵宝春还建议，大厅应当把办事指南以动画形式展现，方便市民了解办事流程。他还发现，大厅里的评价表还是纸质版，不便于填写、汇总、统计，提出了做云表格管理的建议。这些建议都被采纳，并分派给琼海市政务服务服务中心和琼海市行政审批服务局等部门进行整改。

“落实‘体验官’制度，是琼海市作风整顿建设的一项重要内容，体现了琼海市提升政务服务水平的决心。”琼海市政务服务中心主任王成钢介绍，为了优化营商环境，进一步健全政务服务监督点评机制，大力推进全市政务服务“好差评”制度全面落地实施，琼海市聘任了首批25名政

务服务体验官。

这些从各行各业各部门被聘请监督政务服务的体验官，站在“用户视角”随时随地对政务服务、12345热线等服务工作进行体验式监督，让群众点评、社会监督迈入常态轨道，精准识别民生痛点、服务堵点、改革难点，从而倒逼改革，促进政务服务提质增效。

据介绍，琼海每次组织5名体验官，以现场体验等方式，通过明察、暗访、旁观、自办等多种手段，查找政务服务领域存在的问题和不足，收集企业和群众对政务服务改革方面的意见建议，发现作风问题和短板，并提出改进意见。

体验官提出的整改问题和改进意

见，则由相关部门整改落实后形成书面文件报市行政审批制度改革工作领导小组办公室，整改进度纳入每月政务动态通报范围。

截至目前，已经完成体验工作的5名体验官，针对琼海市政务服务大厅、琼海市行政审批服务局和琼海市民政局等部门提出了10条有效反馈意见，目前已经完成整改7条，剩余3条均在持续推进中。

“这样的方式很新颖，也让我们充满了使命感，希望通过这种方式反馈问题，助力政务服务水平提高，让市民办事能够有更好的体验。”体验官林敏说。

(本报嘉积9月7日电)

H 查堵点 破难题 促发展

琼中推出行政审批“1+N”服务，探索“大综窗”服务模式 一窗受理跨窗协调 帮办代办暖心省心

■ 本报记者 李梦瑶

几天前，家住琼中黎族苗族自治县营根镇的林先生前往该县政务服务大厅办理审批业务时，遭遇了一件难事。

“我家商行的《食品经营许可证》过期了，过来重新申办时却被告知《营业执照》上的部分经营范围事项名称因系统改革，早已不存在，因此

必须先变更《营业执照》，才能办理《食品经营许可证》。”林先生坦言，自己着实没想到，办理流程会变得如此繁琐。

但让他更没想到的是，仅仅过了50分钟，问题便得到了解决。

“当天，林先生最先找到了社会事务综合受理窗口的工作人员咨询此事。”琼中行政审批服务局有关负责人介绍，得知情况后，该窗口工作

人员与企业开办窗口工作人员对接，帮助林先生成功申请营业执照经营范围变更，之后又通过《食品经营许可证》首次发放告知承诺模式，让林先生在50分钟后当场领到了全新的《食品经营许可证》。

“整个过程都是工作人员在帮忙跑腿，我没有太操心。”谈及这次办理业务的感受，林先生频频点赞。

原来，为实现企业群众“进一门，

到一窗，跑一次”即可办成事，琼中行政审批服务局推出了“1+N”模式，即：企业、群众办理事项凡涉及前置或相关联的事项，政务服务大厅窗口接件人员将作为第一责任人，提供跨窗跨部门协调、帮办代办服务。

海南日报记者了解到，目前琼中政务服务大厅审批进驻事项达1717项，占比90.79%。“以企业群众需求为导向，我们先后创新推出了帮办代办、‘一件事’主题套餐、政务快递免费寄、未办成事协调服务窗口、周末‘不打烊’、24小时自助服务等系列服务。”琼中行政审批服务局有关负责人介绍，下一步，该局还将打破不同窗口受理不同业务的模式，探索推行“大综窗”服务模式，整理一批事项让所有审批窗口均可受理，有效避免窗口忙闲不均，进一步降低群众办事时间成本。

(本报营根9月7日电)

省交通运输厅积极解决中职学生办乘车卡网上在线核验问题 加强信息交互 方便学生享惠

本报讯（记者邵长春 通讯员潘彤彤 张涛）近日，省交通运输厅根据群众反馈意见认真查堵点，解决了五指山市中职学生办理优惠乘车卡的网上在线核验问题，并为其他市县解决类似问题提供了可复制经验。

去年11月，五指山市相关部门印发《五指山市五类人员公交票价优惠政策实施方案》，其中规定中职学生办理优惠乘车卡，需学生提供本学

期注册后的学生证（家庭报告书）等

革委员会《关于抓紧解决第五批群众办事堵点问题做好经验总结工作的通知》要求，省交通运输厅与省教育厅开展中小学生数据共享信息系统对接工作，解决了中小学生网上在线核验身份堵点问题。但鉴于当时市县尚未出台中职学生乘公交享优惠政策，因此，未将中职学生纳入数据共享核查范畴。五指山市于2020年年底出台中职学生乘公交享优惠政

策，省交通运输厅未掌握中职学生信息，因此在核实学生身份时，五指山市当地主要以出示学生证或学校开在校证明等手段作为主要核验手段。

为解决中职学生网上在线核验身份问题，省交通运输厅采取了以下措施：一是主动与省教育厅沟通协调，通过省大数据管理局的省信息共享交换平台向省教育厅申请共享中职学生信息查询接口；二是于今年7月8日起将

中职学生信息查询接口在五指山市试运行。目前上述两项工作均已完成。

同时，结合省交通运输厅、省人力资源和社会保障厅《关于社会保障卡一卡通加载公共交通功能的通知》要求，7月8日起五指山市中职学生在当地农信社银行网点办理第三代社保卡并加载开通公共交通功能标识后，即可实现刷社保卡乘公交车享优惠活动。



练好“调查研究”基本功

们，更不是站在他们的对面反对他们。《报告》解决了无产阶级如何对待农民这个最主要同盟军的重大原则问题，推动了革命事业的向前发展，也为我们党坚持实事求是、倡行调查研究之风的典范。

悟初心：

毛泽东同志一生对调查研究极其重视。如今重温《报告》，让人再一次领略到我们党坚持调查研究的扎实作风。当时，社会上充斥着农民运动“糟得很”的声音，毛泽东同志坚持实地考察，在32天里步行700多公里，辗转湘乡、湘潭、衡山、醴陵、

长沙五地，白天广泛接触和访问广大群众，晚上召集农民和农民运动干部召开调查会，获得了珍贵的第一手资料。基于系统而深入的调研分析，毛泽东同志写出两万多字的《报告》，对农民运动作出“好得很”的结论，得到农民的热烈欢迎。

在风起云涌的革命岁月里，正是因为重视调查研究、坚持调查研究，基于调查研究作决策，我们党才能一次次在关键时刻拨乱反正、转危为安，牢牢把握住革命的正确方向，带领人民夺取革命斗争的最终胜利。

调查研究是把我们党和群众紧

密联系在一起的重要纽带。党的开创者因为注重调查研究、善于调查研究，留下了一段段佳话。反观当前，不少领导干部却对调查研究并不重视，有的不愿走出舒适区，惧怕下基层、做调研，根本无法发现问题；有的虽然下到基层，却只是蜻蜓点水、走马观花，满足于“刷存在感”，根本分不清问题的表象与本质，导致一叶障目、以偏概全，将小问题拖成大问题。

实事求是，是马克思主义的根本观点，坚持实事求是就要掌握调查研究这个基本功。没有调查，就没有发言权，更没有决策权。当前，面对新形势

，应对新挑战，我们更要守好用好调查研究“传家宝”，既要“身入”基层，更要“心到”基层，坚持听真话、察真情，真研究问题、研究真问题。不只是听群众的点赞声、拥护声，更要听得进群众的牢骚声、批评声；不只是走“规定路线”，研究“成功经验”，更要多关注“后进生”，直面群众集中反映的痛点、堵点、难点问题；不只满足于一线调查、掌握材料，更要学会在深入分析思考上下功夫，找到事物的本质和规律，只有如此才能作出符合实际情况、符合群众利益的判断，让出台的政策接地气、富有生命力，得到人民的真心拥护。

习近平分别同塔吉克斯坦总统意大利总理通电话

◀上接A01版

维护中意友好，深化互利合作，为不同制度、不同国家发展关系树立榜样。双方应以共建“一带一路”合作为引领，推动各领域合作走深走实。双方应共同办好明年中意文化和旅游年活动，特别是要相互坚定支持办好北京冬奥会和2026年米兰冬奥会，以此为契机加强两国冰雪运动和产业合作。希望意方为推动中欧关系健康稳定发展发挥积极作用。

习近平强调，中方赞赏意大利作为二十国集团轮值主席国积极推动全球公共卫生合作和经济合作。当前全球抗击新冠肺炎疫情和世界经济复苏处于关键时期，二十国集团作为国际经济合作主要平台，应该坚持真正的多边主义，发扬团结合作精神，就抗击疫情、恢复世界经济、促进包容可持续发展等凝聚更多共识，引领全球治理正确方向，合力应对共同挑战。中方将继续支持意方在此方面充分发挥作用，支持意方成功举办二十国集团罗马峰会。

德拉吉表示，意中关系发展良好，意方高度重视中全面战略伙伴关系，希望同中方加强双边各领域合作，共同办好意文化和旅游年活动。意方感谢中方为意大利开展二十国集团主席国工作提供的支持，赞赏中方为应对全球气候变化作出的积极努力和贡献，高度重视中方在阿富汗问题上的重要影响，希望同中方密切在二十国集团等多边框架下的沟通合作。

H 学习习近平法治思想 争当自贸港政法先锋

全省第二批检察队伍教育整顿查纠整改环节动员部署会议召开
整治顽瘴痼疾
清除害群之马

本报海口9月7日讯（记者金昌波 通讯员杨帆）9月6日，省检察院召开全省第二批检察队伍教育整顿查纠整改环节动员部署会议，总结学习教育环节工作情况，部署查纠整改环节工作，持续推动教育整顿走深走实。

会议指出，查纠整改环节是教育整顿的中心环节，更是动真碰硬、触及要害的关键环节。省检察院和省检第一分院、第二分院要聚焦清查“四大重点”和整治“六大顽瘴痼疾”，以刀刃向内的决心勇气做好查纠整改各项工作。要扎实开展自查自纠，综合运用学习教育、组织生活、案例引导等方式，教育引导干警以自我革命精神全面、深入自查自检。要全力推动组织查处，坚持无禁区、全覆盖、零容忍，稳妥有力推动违纪违法线索收集核查工作。要深入整治顽瘴痼疾，做到全面排查、找准“病灶”，坚持猛药治疴与抓根源治本贯通，努力解决群众反映强烈的突出问题，有效根治影响制约高质量发展的深层次问题。

为推动顽瘴痼疾整治和清除害群之马，会议重点围绕如何理解和把握“自查从宽、被查从严”政策作了专门讲授和解读，要求省检察院和省检第一分院、第二分院全体干警强化思想认识，对党忠诚、心地坦诚，特别是确有违纪违法过错的人员，要充分认识组织上给予的悔过自新的机会，坚决摒弃蒙混过关、敷衍了事的错误思想，克服侥幸心理，敢于直面问题，敢于修正错误。

省检察院党组书记、检察长张毅出席并讲话。

安排部署巩固脱贫成果督查及风险点大排查工作

◀上接A01版

审议我省巩固脱贫成果督查工作方案、巩固脱贫成果风险点大排查专项行动方案等文件，并听取我省农村医疗卫生和基础教育工作汇报。与会人员展开深入讨论，提出意见建议。

李军指出，持续巩固拓展脱贫攻坚成果，做好同乡村振兴有效衔接，是一项必须完成好的重大政治任务。各级各有关部门要深入学习贯彻习近平总书记关于“三农”工作的重要讲话精神，认真贯彻落实中央和省委省政府有关决策部署，深刻吸取经验教训，坚决克服麻痹大意、松劲懈怠思想，切实增强紧迫感责任感，扎实抓好巩固脱贫成果同乡村振兴有效衔接工作，确保脱贫基础更加稳固、成效更可持续。要清醒认识当前存在的问题和不足，认真对照对表国家评估要求，对照暗访调研发现问题，扎实开展巩固脱贫成果大督查、风险点大排查，全力以赴补短板强弱项，确保各类问题在今年10月底前全部清零，以高质量巩固成果迎接首次国家后评估。要进一步理顺工作机制，层层压实责任，抓紧出台相关配套政策，持续巩固“两不愁三保障”，牢牢守住不发生规模性返贫的底线。

徐启方、刘平治就优化乡村振兴战略实施考核、巩固“两不愁三保障”、农村“厕所革命”、财政资金支出使用、促进农民增收等提出具体工作要求。

学史明理

■ 韩慧

学党史：

1927年2月12日，经过一个多月的实地考察，时任中共中央农民运动委员会书记的毛泽东撰写出《湖南农民运动考察报告》（以下简称《报告》）。当时，各地蓬勃发展的农民运动遭到国民党右派和封建地主豪绅的诋毁和破坏，也遭到党内右倾错误领导的怀疑和责难。在历史的紧要关头，《报告》有力回击和驳斥了党内外对农民运动的责难，明确提出应当站在农民的前头领导他们前进，而不是站在他们的后头指手画脚地批评他