

立标准、优流程、重创新，三亚扎实推进“制度建设年”行动 聚制度之力 筑发展之基



三亚市政务服务大厅设立企业综合服务窗口。



三亚崖州湾科技城园区服务中心设立办不成事督办窗口。

今年以来，三亚市级层面新出台或修订制度694项，其中对外行权制度122项、内部管理制度572项。截至9月中旬，据初步统计，三亚着力探索在全省具有创新性的机制制度有79项，不少领域实现“零突破”；不动产登记、数字人民币推广使用等创新案例，凝聚起三亚高质量发展新动力。

小智治事，大智治制。自“制度建设年”行动启动以来，三亚立足自身实际，通过高位引领，以思想破冰引领改革突围，形成完备、周密、系统的制度体系，使管理有方向、组织有原则、工作有效率，为满足群众期盼、化解民生难题提供了有力保障。

A 高位引领 统筹推进

制度固根本、管方向、谋长远。

三亚市委、市政府主要领导高度重视制度体系建设，把构建完善制度体系、增强制度执行力作为加强自身建设的重要内容，作为提升工作效能的重要保障，摆上重要日程。4月8日，三亚召开“制度建设年”暨作风建设专项整治动员大会，坚持系统思维，加强顶层设计，搞好整体谋划，制定《三亚市“制度建设年”行动方案》（以下简称《方案》），保证推进制度体系建设全链条环环紧扣、无缝衔接，压紧压实责任。

根据《方案》，三亚启动为期一年的“制度建设年”行动，着力解决权责不清、制度不完善、程序不顺畅、制度执行不到位、办事效率不高等问题，及时清理全市与海南自贸港建设不相适应的

地方性法规、规章和规范性文件，建立健全各项规章制度，扎实做好立改废释工作，在全市上下营造崇尚制度、敬畏制度、遵守制度、维护制度的浓厚氛围。

与此同时，三亚树立“全市一盘棋”系统思维，统筹多方要素连片整体推进。通过建立“1+3+N”联动协调机制，即以“一个办公室+三个专项小组+N个工作专班”为依托，强化调度工具使用，灵活打好“12345热线专席”“问题三指定”“样本观察点”“领导包制”等“组合拳”，通过组织融合一起抓，工作整合一起推，服务聚合一起来，把资源统起来，把标准立起来，把服务沉下去，将事办到群众“心坎上”。

“一级做给一级看，一级带着一级干”的劲头，点燃了干部群众工作热情。《方案》发布后，三亚全市各区和市直机关、企事业单位、人民团体迅速响应，清理一批规范性文件，解决“四不”冲突问题。党内规范性文件方面，41家单位组织核查研讨并清理64项市委党内规范性制度文件，拟继续有效32项、废止20项、修订10项、宣布失效2项。行政规范性文件方面，清理237项市政府行政规范性文件。各区同步开展此项工作，初步清理党内和行政规范性文件402项。

从“要我做”，变成“我要做、主动做、加快做”，三亚明确任务“进度图”、具体“施工图”、人员“责任图”，形成完备、周密、系统的制度体系，切实做到“按制度办、按程序干”，做到推进有度、心中有数，持续提升“制度建设年”行动质效，提升群众对制度建设的获得感和满意度。

B 聚焦难点 保障民生

“感谢三亚旅游部门的调解，3晚别墅房费共计2万元全额退回。”近日，来自杭州的游客董先生原计划出游三亚，但受疫情影响，他不得不取消行程，酒店退订成为一大难题。在三亚有关部门的调解下，董先生如愿退订房费。

今年8月全国局部疫情反弹，引发酒店退订潮。三亚快速响应，及时建立“投诉工单梳理+每日分析报告+三级执行协调领导+联合退订”四位一体的应急处置工作机制，针对个别民宿、旅租、产权式酒店公寓不给予退订情况，由该市整治办牵头，联合文旅、综合执法、市场监管等部门进行现场检查，积极协调双方达成和解，破解因疫情影响住宿业退订的难题，退订金额达到了3亿元。

百姓之事无小事，一枝一叶总关情。三亚聚焦社会关注、群众期盼的重点领域问题，把制度集成创新摆在突出位置。

让民生保障更“贴心”。为破解特困人员住院期间无人全天照料、陪护的困境，三亚首次探索建立特困人员住院照料外专业业务和签证窗口入驻人才“单一窗口”；三亚市教育局开展校内课后服务和暑期公益托管，103所学校近5万多名学生参与；三亚市公安局交警支队通过在交警快处快赔中心增设违停拖车业务窗口；三亚市政务服务大厅在全省率先设立“外国人服务专区”等……一系列破解体制机制难点的新举措，实实在在解决了一批群众反映集中的问题，有效推动了问题在一线发现、矛盾在一线化解、困难在一线解决。

C 创新理念 提质增效

近日，海南智慧海事科技公司总经理张晓杰在三亚崖州湾科技城园区服务中心工作人员的指引下，从三亚市政务服务大厅网站进入三亚惠企政策综合服务平台，按照指引办理领取100万元奖励的手续。“在三亚领取政府奖励，进入一个平台，填写相关材料，与一个部门沟通，基本可以完成。”张晓杰点赞说道。

惠企政策兑现是企业关注的营商环境热点问题。为着力破解“政策不易找、申报多头跑、进度看不到”等堵点问题，三亚近期上线了省内首个市级惠企政策平台——三亚市惠企政策综合服务平台（一期），为各部门惠企政策兑现提供了有效载体。

制度建设中，创新是“变速箱”，学习是“快车道”，必须敢于创新、善于学习，用新思想、新理论、新方法解决制约管理效率提升的体制机制顽症。数据显示，三亚推出一批创新成果，释放体

制机制活力，着力探索或为全省首创的机制制度多达79项，并在不少领域实现“零突破”；不动产登记、数字人民币推广使用等32个制度创新案例，凝聚起三亚高质量发展新动力。

持续优化营商环境。三亚在全省率先建成首个市级惠企政策综合服务平台（一期），探索实行不动产登记费“零收费”制度，推动10项惠企政策落地；创新提出全面实施区域评估、推行“以函代证”和承诺制，加快项目建设；三亚市不动产登记中心设置了“一小时出证”专窗，加大力度推进不动产登记环节全过程“一窗受理、集成服务”，实现业务受理、材料审核、登簿领证等一小时办结，让不动产登记业务走上“快车道”。

在履职尽责创新提升层面，首次启用专人办理跟踪责任制、科室负责人全程监督制和“第一读者”检视审核制等机制；在“三个环境”创新改善层面，首

数据链接

三亚创新开展“制度建设年”行动，市级权力清单事项涉及47家单位4804项，责任清单事项涉及99家单位5660项

今年以来，三亚市级层面新出台或修订制度694项，其中对外行权制度122项、内部管理制度572项。截至9月中旬，据初步统计，三亚着力探索或为全省首创的机制制度有79项，不少领域实现“零突破”；不动产登记、数字人民币推广使用等32个制度创新案例，凝聚起三亚高质量发展新动力

市四套班子领导把接访下访作为作风整顿建设的重要载体，带头包案、接访下访31批71人次，各区组织接访下访90批253人次，积案化解通过省信联席办审核化解率达100%……



三亚开设暑期托管班。



三亚举行推广使用数字人民币活动。本版图片均由武昊 摄

D 狠抓落实 协同推进

“以往跨部门查询、引用制度信息，需要打电话托人、函件往来甚至开协调会，十分不便。现在通过在制度共享库多关键词精确检索，就能打破这种被动局面。”三亚市“制度建设年”行动工作领导小组办公室工作人员介绍，三亚依托现有的政务云平台，建成三亚市制度共享库（以下简称制度共享库），整合各使用单位在清理制度文件工作过程中收集、整理、更新和维护的各种制度建设文件业务数据，打破“数据壁垒”。

电脑屏幕上，最新发布的制度列表、系统的操作记录、查询信息条件框等15项内容以图文表格形式呈现，数据进度一目了然。各单位上传、更新到制度共享库里的所有信息将即时显示，后台实时统计、录入和查阅信息数据，并以此为统筹调度、动态监督、审核验收的重要依据。

这是三亚狠抓制度落实，采取有力措施，确保活动扎实推进、取得实效的生动缩影。为了实现权责制度化、流程标准化、运行规范化，三亚发布《三亚市市级各部门责任清单》和《三亚市市级各部门权力清单》，按照“一张清单四项内容”（包括部门职责、与相关部门的职责边界、事中事后监管制度、公共服务事项）的统一格式汇总编制，共涉及5660项责任事项和4804项职权事项，聚焦部门职责不明确、边界不清晰等问题，深化、细化权力和责任清单。

从“门口排长龙”到“一扇门办一揽事”，行政审批效率大幅提高，不仅提高了办事效率，也获得了群众的交口称赞。此外，三亚还梳理一批行业底数，提高监管服务能级，组织各行业主管部门、行业协会开展自查，压实主体责任。行业监管服务方面，共有22家单位对主管行业确认，涉及旅游饭店、旅游民宿、跨境电子商务、会展、建筑、医疗卫生、农业服务等87个行业，已发布执行107项行业监管服务制度，拟修订完善81项制度。行业协会方面，全市现有行业协会46个，已梳理协会内部执行制度（含章程、公约、标准等）102项，其中涉及行业标准13项；拟完善协会制度3项。

在鼓励部门“自划线”的同时，积极搭建反馈“沟通线”，推动明确责任“边界线”，使责任链条有效衔接。如，市住建局与市水务局、市交通局等部门已就“雨污水管网建设和管理”事项明确责任分工；市旅文局、市交通局已就“游船市场管理”事项明确责任分工；市资规局理清各园区审批权限管辖边界；明确市、区城市道路挖掘许可审批权限，园林绿化认建认养责任；市综合执法局与8家单位签订第一批执法协作备忘录，着力破解执法边界不清、执法空白等问题。

三亚市委主要负责人表示，三亚将在动态衔接落实好前一阶段工作的基础上，重点抓好“一平台两清单三深化”工作，用好制度的“金钥匙”，实现组织融合、工作整合、服务聚合“三位一体”，构建联动共识，将实事办到群众“心坎上”。未来，三亚始终如一地保持凝心聚力、实干苦干的工作状态，以稳中求进、奋力前行的姿态推进“制度建设”，以更务实的作风、更开放的心态、更奋进的姿态，开启发展新篇，为打造海南自贸港建设新标杆，展现三亚作为、贡献三亚智慧、扛起三亚担当。（撰文/孟南）