

三亚全力推进“查堵点、破难题、促发展”活动

凝心聚力疏堵点 标本兼治解难题



在三亚附近海域，游客乘坐游艇出海游玩。本版图片均由 武昊 摄

A 高位推动 “思想”获得新提升

开展“查堵点、破难题、促发展”活动意义重大，是深入开展党史学习教育和“我为群众办实事”活动的重要载体，是推动全省作风整顿建设年走深走实的重要举措，是打造法治化、国际化、便利化一流营商环境的重要抓手。

三亚市委、市政府主要领导高度重视开展“查堵点、破难题、促发展”活动，高位推动，不断传导压力，先后召开全市动员部署会和推进会，将活动与作风整顿、制度建设等工作一体部署，集中调度一体推进；要求相关单位抓好落实，不断压实工作责任，坚持以活动检验作风建设的成效，检验领导

干部破解难题的能力。

马不停蹄，三亚第一时间出台了《三亚市“查堵点、破难题、促发展”百日行动实施方案》，采取走流程、进农村、进社区、进企业、督执法等五种实施方式，鼓励干部下基层解难题，大力推动问题整改。

强化督导，三亚两次开展活动专题调研督导，主要领导多次下沉一线，推动解决城市项目管线迁改、食品安全许可审批权限交叉、监管执法边界不明、基层治理“民意直达”不够通畅等问题，带动各级领导干部到一线、下基层、转作风，把解放思想、解决问题、

促进发展抓在经常、融入日常。

联动协作，三亚各级各部门聚焦堵点难点，加强协作，密切配合，有力推动活动走深走实。三亚市人大组成督导组，调研督导自贸港旅游航空总部、三亚太平金融产业港等多个重点项目，三亚市政协专委会通过走访企业、深入项目建设现场等方式，深入查找三亚市“办理建筑许可”程序繁杂等堵点问题，向三亚市委、市政府提出高质量建言。

严肃纪律，三亚坚决反对形式主义、官僚主义，对活动中不作为、慢作

为情况予以通报，倒逼领导干部履尽责；出台《保障公职人员干事创业工作实施办法（试行）》，规范澄清正名、容错纠错、回访教育工作，为真正的改革创新者撑腰鼓劲。

在“查堵点、破难题、促发展”活动中，三亚市领导和处级领导干部走出机关，下基层近3000人次，开展“体验式”暗访620人次，精准对标“具体性”“代表性”“系统重要性”三大特征，全面查找推动经济高质量发展、优化营商环境、改善人居环境等11类问题496个，形成了高位推动、全员参与的良好态势，不断推进该活动走深走实。

D 建章立制 “创新”实现新突破

查堵点“把脉问诊”，破难题“治病用药”，目的是促发展“强身健体”。

如何确保“查堵点、破难题、促发展”活动不走形式、不走过场？三亚理清工作思路与方法，坚持“破难题”与“建制度”同步抓，紧扣营商环境的突出问题，打通部门间信息壁垒，发布市级各部门责任清单、权力清单，共涉及99个单位5660项责任事项和47个单位4804项职权事项，创新建立制度机制72项，层层压实责任。

在创新推动下，三亚各级部门注重总结查堵点破难题的有效经验，建立完善制度机制，确保活动走深走实。

例如，为推动电视问政问题的解决，三亚市纪委监委专门出台《关于对电视问政曝光问题的跟进监督机制》，对于涉及整改进展缓慢的职能部门，进行严格督促问责，确保电视问政“真点题、真问责、真治病、真落实”，切实服务群众。

12345政府服务热线是为民服务的重要平台，好比一条纽带，一头连着群众，一头连着办事部门。为避免职能部门出现推诿扯皮情况，保证工单的处理速度和质量，三亚市12345政府服务热线根据自身工作实际制定了《三亚市12345政府服务热线首接责任制》，明确首接责任单位的职责，推进各热线成员单位在作风整顿建设中走深走实，提升政府的公信力。

在查找堵点、破解难题的过程中，三亚不断解决群众的“急难愁盼”，把一项项“问题清单”变一张张“惠民答卷”。

崖州湾科技城管理局线上线下接收群众“吐槽”问题，开设“办不成事”督办窗口，有效解决各自为政、互相推诿的作风建设堵点问题；三亚市旅文局出台海鲜餐饮行业高质量服务餐厅标准，明确处理消费者投诉不过夜，提高海鲜餐饮行业服务质量。

喂饭喂水、洗澡洗衣、康复训练……在专业陪护工梁勇的悉心护理下，天涯区羊栏村95岁的特困老人黎秀光从卧病不起到能下床走路做康复训练。得益于三亚市民政局在全省首创特困人员住院照料护理保险制度，为648名特困人员购买了住院护理险，破解特困人员住院照料难题。

从一个个破解难题的具体案例，百姓的交口称赞中可以看到，三亚各级干部重视人民群众和市场主体的实际感受，迎难而上、主动担当作为，群众的幸福感、满意度不断提升。三亚市“查堵点、破难题、促发展”活动办公室有关负责人表示，将坚持“一盘棋”意识，加强与党史学习教育、作风整顿建设年、制度建设年、营商环境等专班办公室的工作衔接，做到机制融合、力量整合、措施联动，以更严要求、更高标准、更实举措推动各项活动取得更大成效，让人民群众和市场主体有更多获得感。

（撰文/惠玲）

B 聚力攻坚 “担当”展现新作为

由于历史遗留问题，2009年入住以后，十多年没有拿到房产证，这是10余年来困扰三亚市黄金广场项目业主刘莉的烦心事、槽心事。

三亚对这类问题高度重视，把解决房地产项目办证难历史遗留问题列入首批“我为群众办实事”市级事项清单中的一项重要内容。针对房产办证难问题，三亚梳理出涉及突出历史遗留问题的房地产项目，坚持先易后难、分类施策，将处理历史遗留问题和群众办证分开，实行“证缴分离、办证分离”。今年7月，刘莉的烦恼顺利解决，包括刘莉在内的首批160多户业主办理了不动产权登记证书。

“感谢你们提供热情、耐心、细致、快

捷、周到的服务，让我这个外籍人士感受到三亚的温暖……”一封手写的感谢信，字里行间饱含了俄国人VIACHESLAV（音译“斯拉瓦”）对三亚提供贴心、高效的政务服务的感激之情。

为全面提升国际人才服务水平，三亚整合三亚市公安局出入境签证业务与三亚市科工信局外专业业务，推动实现跨部门信息共享，并于今年6月底在三亚市人才政务服务“单一窗口”设立外国人工作许可和居留许可联审联检工作窗口，帮助外籍人才解决工作、居留许可申报“多头跑”难题。得益于此，斯拉瓦仅耗时3个工作日就完成了工作许可审批服务。

在项目建设、优化营商环境等方

面，三亚也积极主动作为，力争破除堵点难点。三亚多部门协同开展调研，通过多种途径发现群众和企业反映与营商环境建设相关的痛点、堵点、难点问题，不断创新服务方式，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）”，设立3个惠企政策综合窗口，着力破解“政策不易找、申报多头跑、进度看不到”等堵点问题，让政务服务提升更有效，营商环境更优化。

类似的场景，近期在三亚频频上演。

针对国内疫情防控收紧、网民投诉酒店退订纠纷增多的情况，三亚迅速成立工作专班集中处理退订纠纷，7

月22日至8月13日共退订客房274231间，退订金额约3亿元；加快安罗、扎业蔬菜基地大棚建设，与周边7个市县签订平价菜产销对接协议，促进“菜篮子”保供稳价；大力开展校内课后服务和暑期公益托管，103所学校近5万名学生参与，有效缓解双职工家庭暑期学生“看护难”问题……

自“查堵点、破难题、促发展”活动开展以来，三亚把解决问题作为衡量活动开展成效的重要标准，建立“六定”联动督导机制，压缩督导检查数量，先后对4个市辖区和育才生态区开展联合督导检查，推动各单位较真碰硬、真查真改，确保问题线索件件有着落、事事有回音。

C 开门问策 “服务”取得新成效

“您的家人和朋友有住在这样的房子吗？”

“这样的房子该作意见吗？为什么没有及时去作意见？”

9月29日晚，三亚大型电视问政栏目《责任面对面》第二期录制现场，播放着相关的视频短片，面对居民为房子审批“无门”而发愁的问题，居民、主持人犀利提问接连不断，直击痛点，现场“辣味”十足。

三亚市自然资源和规划局相关负责人当场作出承诺：10月底出台《三亚市垦区建房管理办法》，细化分解垦区建房流程，并主动帮助协调居民申请危房改建手续。

《责任面对面》由三亚市纪委监委、三亚市委宣传部主办，是三亚为深入推

进作风整顿建设年、制度建设年和“查堵点、破难题、促发展”等各项行动而推出的一档电视问政栏目，首期栏目共征集到问题线索100多件，涉及全市18个单位和部门，选取5个民生痛点进行电视直播问政，推动了问题的解决。

将群众反映的问题原汁原味地展现在相关单位面前，推动问题加速解决，这是三亚坚持问计于民、问需于民，办利民之事、解民生之忧的一个缩影。在推进“查堵点、破难题、促发展”活动的过程中，三亚创新形式，拓宽百姓诉求征集的渠道，搭建互联网平台，

传递群众的心声，推动解决群众具体民生困难和问题。

线上线下畅听民意。三亚整合信访平台、网上督察室、“12345”政务服务热线等平台资源，先后梳理群众反映问题线索16批次87条，推动职能部门解决，切实为民办实事。

积极响应群众诉求。“以往没有公交的时候，出行全靠一辆摩托车，天晴还好，雨天常常是湿着回家。”三亚市海棠区风塘村居民周人忠说，乘公交出行难，是困扰风塘村村民多年的烦心事。为此，三亚市交通运输局立即组织业务骨干先后两次进行实地调研后，正式开通了海棠8号（风塘村至升

昌村）公交线路，破解公交出行难题。

主动回应群众关切。三亚针对食品经营许可审批环节多、办理点少的问题，优化流程、减少环节，下放权限，为小食品经营者提供便利；在交警快处快赔中心增设违停拖车业务窗口，调整违法停车拖移集中管理车场地点，办理违法停车被拖移业务最短只需要5分钟；推进社保医保经办服务便捷化改革，有效整合服务资源，加强经办业务培训，让群众少跑路，就近办，加速打通便民服务“高速路”。

一个个人人民群众和市场主体长期关心关注的痛点、难点、堵点问题得到解决，三亚服务民生发展取得新成效。

全市90个活动参与单位

自查堵点问题1424个，已解决908个

编发活动简报20期

向省活动力推荐“查堵点”“破难题”案例53个

截至目前

省活动办下达问题线索90条

三亚已解决65个 办结率72.2%

9月底阶段性完成84个（包含已解决）

三亚市活动办通过

信访平台、网络舆情特报、人大代表反馈、群众来访等

各种渠道收集整理问题线索87条

已解决63个

办结率72.4%

新能源公交车已经成为三亚服务市民游客出行的主力军。

游客搭乘双层旅游观光巴士抵达三亚国际免税城。

市民游客在三亚第三市场惠民公益性摊位购买蔬菜。

三亚政务服务大厅开通“企业开办综合服务窗口”。