

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、制度建设等工作一并部署,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。三亚市人大常委会组成督导组,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建设,研究问题解决方案和措施,为项目快速推进创造了良好条件。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,倒逼领导干部履职尽责;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,层层压紧压实责任。

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“真问题、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度》,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85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护难题。

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、措施联合,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、糟心事。

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。针对房产证办证难问题,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,字里行间包含了俄罗斯人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,确保问题线索案件有着落、事事有回音。

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”。

一个个人群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。

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村民周人忠说,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”。

一个个人群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。

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%**

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
向省活动办推荐“查堵点”“破难题”案例**53**个



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店。



市民游客在三亚第三市场惠民公益性摊位购买蔬菜。



三亚政务服务中心开通“企业开办综合服务窗口”。