



# 临高县政务服务大厅管理混乱,迟到、早退、缺岗现象频频发生 多个窗口无人 群众办事闹心

■ 本报记者 邱肖帅

连日来,海南日报记者暗访临高县政务服务大厅发现,该政务服务大厅管理混乱,部分窗口工作人员存在迟到、早退、缺岗、玩手机等现象,办事群众怨言颇多。经了解,尽管临高县行政审批服务局曾发函至各单位,要求对政务服务大厅的派遣人员加强管理,但收效甚微。

## A 服务态度消极 | 叫号系统成摆设

2021年12月29日10时20分许,一对老年夫妇来到临高县政务服务大厅咨询办理房产证事宜,看到门口服务引导台坐着两位工作人员,便走近询问:“请问,去哪个窗口办理房产证?”

一位正在低头玩手机的工作人员头也不抬地说:“去23号窗口。”这样的工作态度令两位老人有些恼火。

记者注意到,摆放在大厅里的排队叫号机形同虚设,仅有“不动产一窗受理房地产业务”窗口在叫号,而业务量较大的市场监管、民政窗口前,办事群众只能现场排队等待办理业务。

“这叫号机是摆设吗?既然不叫号,为什么我们还能领取号码?”2021年12月29日上午,居民王女士来到该政务服务大厅办理营业执照,在排队取号机上领取号码后,就自觉地坐在椅子上等待叫号。等了20分钟后她才发觉,市场监管窗口工作人员并不使用叫号系统,而是直接为排在窗口前的群众办理业务。

“人一多,窗口就挤成一团,不仅降低了办事效率,整个大厅也变得吵吵嚷嚷。”不少群众反映称。

## B 频频迟到、缺席 | 办事群众找不到人

“这都10点多了,还没看到人来上班。”2021年12月29日10时,王先生拿着企业社保缴费单在4号临高税务(社保征缴业务)窗口前焦急地寻找工作人员。10余分钟后,由于仍未看到工作人员身影,王先生无奈地拨通了桌子上预留的电话号码。对方称,有事可去企业开办(税务业务)窗口办理。

按照其指引,记者跟随王先生来到了企业开办(税务业务)窗口。此时窗口前已有七八名市民在等待办事,但同样无人办公。

在相邻窗口工作人员的电话催促下,10时39分,办税窗口工作人员匆匆

起来,打开电脑开始为市民办理业务。随后,记者电话采访了4号临高税务(社保征缴业务)窗口缺岗的工作人员。“我有事请假,有请假条,咨询台也有签到,不会缺岗。”该工作人员对缺岗、迟到行为予以否认,并声称,如果岗位没有人,办事群众可以给他打电话,他会告知群众办事流程。然而记者暗访期间,多次看到该岗位无人办公,多位群众办事找不到人。

2021年12月29日下午,记者暗访发现,人才服务单一窗口(社会保险)、人才服务单一窗口(公安)、农业与旅游窗口、燃气窗口、住房公积金窗口、烟草公司窗口等均无人办公。

多位工作人员向记者解释道,社会保险、农业与旅游等窗口和其他单位采取轮岗制,每个单位负责一周,群众来办事时如果无人办公,可以给窗口工作人员打电话,或者让现场的工作人员通知窗口人员赶过来。

记者调查期间发现,多个窗口工作人员均出现迟到或早退现象,个别工作人员甚至长时间玩手机。例如,2021年12月28日下午,一位工作人员坐在5号农业与旅游窗口戴着耳机玩手机;2021年12月29日上午11时许,卫健委窗口一名工作人员趴在桌上睡觉,其电脑处于关机状态;2021年12月29日14时30分许,已

到上班时,人才服务单一窗口、综合执法、商务及教育、民政局婚姻业务、住房公积金等多个岗位人员均未及时到岗。

2022年1月4日上午,记者再次回访临高县政务服务大厅,发现部分窗口仍存在缺岗情况。记者调取了该政务服务大厅工作人员早晨上班的指纹打卡记录,数据显示,当日有41人分别在8时05分前完成打卡。但人才服务单一窗口(教育局)、人才服务单一窗口(就业、社保、人社)、企业开办(税务业务)、卫健委等窗口工作人员在打卡后离岗,缺岗时间短则半小时,长则一个多小时。

## C 考勤监管失效 | 主管部门束手无策

定,窗口工作人员需要每天打卡4次,临时有事要在前台签离岗登记,离岗超过一个小时需要递交本单位领导签字的请假条。但仍有窗口工作人员不遵守纪律,出现迟到、早退或缺岗等情况。

“2021年4月、5月,我们曾多次发函至迟到、早退较严重的住建局、税务局、人社局、林业局、房产中心、不动产中心、教育局、卫健委、公安局、综合执法局、商务局、农机中心、市监局等部门,要求涉事单位采取有效措施,严格要求派驻窗口工作人员上下班纪律,但收效甚微。”该负责人说。

在工作人员的陪同下,记者查看了2021年12月27日、28日、29日的请假单和登记表。3天时间内共有

24张“工作人员正常离岗申请表”,其中仅燃气、水务、气象等窗口工作人员的3张单据有公司印章或单位领导签名,其余21份申请单仅有个人签名。其外出理由分别为“回单位”“下乡扶贫”“外出现场”等。

在离岗登记表上,记者看到,3天时间内有27人签字离岗。其中15人只填写了外出时间,未填写返回时间,3人外出时间超过1个小时。

而记者此前也发现,窗口工作人员离岗登记时,离岗时间和返岗时间可以随意填写,并无人员监督核查。

上述临高县行政审批服务局工作人员表示,根据《临高县人民政府政务服务大厅管理办法》《政务大厅

窗口工作人员行为规范》的相关规定,县政务服务中心每个月根据指纹打卡记录和离岗登记表进行考勤,迟到一次由政务服务中心主任进行约谈,迟到两次进行行政处分,迟到3次以上将被记过,如果两个月以上还出现这个问题,就发函要求原单位进行处理。但实际上,政务服务中心只能将考勤情况发给各进驻单位,要求加强管理,至于对涉事人员怎么处理,他们也不清楚。“在发函未起作用的前提下,2021年7月22日,分管副县长约谈了相关部门。2021年8月、9月情况还挺好,但现在又是这样了,我们也没有有效的监管办法。”该工作人员无奈地说。

(本报临城1月4日电)



# 服务散漫拷问管理之弊

■ 魏燕

迟到、早退、随意缺岗、工作时玩手机、不按照程序叫号、解答群众问题态度敷衍……临高县政务服务大厅部分窗口服务散漫、应付、不负责任现象令人吃惊。如此情况并不罕见,据记者调查,该政务服务大厅曾有3天内27人签字离岗的情况。如此工作状态,如何能为群众办好实

事,又怎能令群众满意?

设置“一站式”办事窗口,是为了简化办事程序、方便人民群众,是展现政府部门为民服务态度的重要窗口,按时到岗是底线,贴心为群众做好各种服务是本职。临高县政务服务大厅出现这样的情况,固然和部分工作人员责任心缺失有关,同时也反映出相关部门在管理上存在漏洞。有制度不执行,

有规定不遵守,对工作人员缺乏必要的纪律约束,导致工作人员纪律松散,随意迟到早退、甚至缺岗成常态,让办事群众找不到人、摸不到门,让办事窗口成了摆设,“为民服务”流于形式,损害了政府部门的形象和公信力。

民之所忧,我必念之;民之所盼,我必行之。这本是政务服务的应有姿态。而且,省委、省政府也多

次强调,要当好有求必应的“店小二”。三令五申之下,为何还管不好一个政务服务大厅?究其根本,是相关部门、人员责任心缺失,政绩观错位,再加上管理不足,联动不够,制度刚性缺失,导致服务“一盘散沙”。这样的状况应当引起相关部门的高度重视,并采取有力措施抓好规范,强化工作人员的自律意识和纪律观念,提高他们的责任心,摆

正政绩观。同时,还要结合实际进一步健全完善管理制度,推动各项工作规范化、制度化和标准化,形成职责清晰、运转协调、办事高效的长效机制,真正实现政务服务大厅为民便民的目的。只有不断提高办事效率、改进服务态度,才能形成服务窗口和办事群众的良性互动,把政务服务窗口打造成群众心目中闪闪发亮的“金字招牌”。

## 《海南省建设高标准市场体系实施方案》印发,要求放开放宽落户限制

# 将试点全岛同城化户口登记通办

本报讯(记者傅人意)放开放宽落户限制,开展全岛同城化户口登记通办试点;全面放宽合同研究组织(CRO)准入限制……近日,省发展改革委印发《海南省建设高标准市场体系实施方案》(以下简称《方案》)并指出,到2025年,基本建成统一开放、竞争有序、制度完备、治理完善的高标准市场体系,为海南加快完善社会主义市场经济体制、推动经济高质量发展、建设中国特色自由贸易港打下坚实基础。

《方案》明确,完善依法平等保护产权制度,依法惩治侵犯非公有制经济主体合法权益等相关犯罪。完善产权保护制度体系,加快建立数据产权基础制度和规范。审慎推进宅基地制度改革试点,建立健全农村产权交易市场运营体制机制,加快海口农村产权交易服务中心挂牌,健全覆盖全省的农村产权流转管理服务体系。

《方案》要求,推进要素资源高效配置。完善建设用地市场机制,探索增加混合产业用地供给。积极推进集体经营性建设用地入市制度改革,完

善集体经营性建设用地抵押融资政策,鼓励农村集体经济组织盘活闲置土地。同时,推动劳动力要素有序流动,实行以公民身份号码为唯一标识、全国统一的居住证制度。放开放宽落户限制,开展全岛同城化户口登记通办试点。按照常住人口规模优化配置基本公共服务,对接全国统一的社会保险公共服务平台,建立社保关系转移“一次申请、全程代办”制度。持续推进异地就医结算工作,实现“跨省通办”“一码通行”。

《方案》提出,加快推进中国海南人力资源服务产业园(海口分园、三亚分园)、中国三亚旅游人才市场、中国(海南)留学人员创业园等重点园区建设。优化资本市场结构,推动优质资产管理机构申请公募基金管理牌照。积极开展合格境外有限合伙人(OFLP)、合格境内有限合伙人(QDLP)试点。

《方案》还要求,全面落实企业产品和服务标准自我声明公开制度,完善产品质量安全风险监测,健全缺陷消费品召回制度。持续办好中国国际

消费品博览会,依托中国品牌日、“双品网购节”,培育推介海南品牌。用好用足离岛免税购物政策,打造免税购物、国际医疗、留学海南三大品牌。

在实施高水平市场开放方面,《方案》要求,有序扩大社会服务业市场开放。创新医疗卫生领域市场准入方式,支持开展互联网处方药销售、高端医美产业发展,优化移植科学领域准入和准入限制。实施外商投资准入前国民待遇加负面清单管理制度等。

## 我省9个市县、6家医院将试点康复医疗服务 引导部分一级、二级医院转型为康复医院

### 9个试点市县

海口 三亚 儋州 琼海 万宁 五指山 澄迈 东方 琼中

### 6家省属试点医院

省人民医院 海南医学院第一附属医院 海南医学院第二附属医院 省中医院 省妇女儿童医学中心 省干部疗养院

本报海口1月4日讯(记者马珂 实习生王菲)近日,海南省卫健委印发《海南省康复医疗服务试点工作实施方案》(以下简称《方案》),将从今年1月起开展为期1年的康复医疗服务试点,探索形成初步完善的康复医疗服务体系、多元化康复医疗服务模式、有利于康复医疗服务发展的政策措施等有益做法和典型经验,充分发

挥试点市县的带动示范作用,以点带面,加快推动我省康复医疗服务发展取得实效。

据悉,海口、三亚、儋州、琼海、万宁、五指山、澄迈、东方、琼中等9个市县为试点市县,省人民医院、海南医学院第一附属医院、海南医学院第二附属医院、省中医院、省妇女儿童医学中心、省干部疗养院等6家医院为省属

试点医院。

试点市县和医院将增加提供康复医疗服务的医疗机构和床位数量。落实《综合医院康复医学科基本标准(试行)》,三级医院康复医学科床位占该院总床位数不低于3%,二级医院康复医学科床位占该院床位数不低于5%。引导辖区内部分一级、二级医院转型为康复医院等,如东方市第二人

民医院等转型为康复医院,鼓励和引导社会资本举办康复医疗机构,增加康复医院和康复医疗中心的数量。鼓励有条件的基层医疗机构根据需要设置和增加提供康复医疗服务的床位。

根据《方案》,试点市县和医疗机构要支持康复医学科软硬件建设,提高康复医疗服务能力。积极推动神经康复、骨科康复、心肺康复、儿童康

复、老年康复等康复医疗亚专科能力建设。

同时,鼓励试点市县和医疗机构积极探索开展居家康复医疗服务,通过“互联网+”、家庭病床、上门巡诊等方式将医疗机构内康复医疗服务延伸至居家,为行动不便的老年人、出院患者等人群提供专业的康复治疗、康复训练和指导等服务。

## 高标准抓好疫情防控

# 今起乘坐海口公交 需出示健康码“绿码”

本报海口1月4日讯(记者郭萃 实习生张楠楠)海南日报记者从海口公交集团获悉,为全力防范疫情输入风险,确保对重点人员行程轨迹及时有效追溯,根据海南省新型冠状病毒肺炎疫情防控工作指挥部的总体部署要求,1月5日起,海口市所有公交车恢复凭健康码乘车规定,健康码显示为“红码”“黄码”的人员严禁乘坐公交车。

根据规定,乘客乘坐公交车时除必须全程正确佩戴口罩外,还需主动向司乘人员出示本人健康码“绿码”;为减少不必要的接触,请广大乘客尽量采取刷卡、扫码、公交卡等移动支付的方式乘车,减少使用现金。无智能手机的老人、儿童乘客或其他不能熟练使用手机的乘客,可由同行家人按规定代为线上申报健康码,并由其代为出示,也可携带7天内的健康码彩印纸质件和身份证备用。

## 三亚开展模拟紧急状态 全员核酸检测实战演练



1月4日,三亚市新冠肺炎疫情防控指挥部在吉阳区商品街社区进行模拟紧急状态全员核酸检测实战演练,提升应对突发新冠肺炎疫情应急处置能力,保障人民群众生命安全和身体健康。文/本报记者 李艳玫 图/本报记者 武威

## 乡村振兴先锋榜

# 万宁山根镇多扶村乡村振兴队: 让农民增收 让乡村变美

■ 本报记者 张惠宁

冬日的万宁市山根镇多扶村常年叶菜基地,一片喜人的丰收景象,一垄垄椰子菜、大白菜叶大饱满,一垄垄青辣椒苗施上有机肥,生机勃勃。这里连片的240亩叶菜基地,每天都有蔬菜源源不断地流向万宁部分乡镇的农贸市场。

田间道路旁,有一段新修好的700多米长的硬化水利沟,“以前这里也有水沟,但沟不深,菜地容易积水。有了这个水利沟,菜农排水灌溉更方便,有利于蔬菜生长。”菜农龙田深说。

这段水利沟2021年12月10日才竣工使用,是驻多扶村乡村振兴队多方努力争取到20万元维修资金修建的,一举解决了村民的生产问题。吴珠梅是万宁市科学技术协会派驻在多扶村的乡村振兴工作队队长和驻村第一书记。“发挥好乡村领头雁的作用,驻村工作队配合好村党支部抓基层党建,以村党组织为核心,村委会与村务监督委员会自治和监督、村务协商会村民协约议事为载体,保证在农村基层工作中遇到问题、难点时能做到好商量、多商量。”吴珠梅说,村里贯彻落实万宁市“党员联系群众制度”,33名党员联系295户群众,扎实为民办实事。解决了一批群众迫切想解决的问题,如多方筹措资金10万元安装了30盏路灯,投入3.8万元解决了两个村民小组35户群众的饮用自来水问题。

多扶村乡村振兴队还以“党建+集体经济”方式,成功租地40亩,联合附近的立岭、扶捷、水央堀等三个村委会共同建立“万宁市山根镇多扶村股份经济合作社”,建立椰子新品种万宁育苗基地,壮大村集体经济。

“乡村振兴工作,就是让农民增收,让乡村变美。”吴珠梅介绍,下一步他们还会举办主题党日,加大对乡村人居环境的整治,让多扶村更美。(本报万城1月4日电)

## 2022海南岛(五指山)早春茶 开采季本月8日在五指山启动

本报五指山1月4日电(记者谢凯 特约记者刘钊)海南气候温暖,长期以来出产中国最早的早春茶。以“海南春早时 红茗当鲜知”为主题的2022海南岛(五指山)早春茶开采季启动仪式将于1月8日至9日在五指山市水满乡开幕。

启动仪式上,将举办春茶采摘仪式、春茶取水仪式、冲泡仪式、主题茶事品鉴会、“雨林之礼”春茶产品发布会、红茶品牌推介会、斗茶擂台赛、生态茶产品展示等系列活动。