



12345, 好服务有标准

路灯不亮、道路积水、噪音扰民……不论大事小事,只要遇到烦心事,拨打海南12345热线,早已成为广大琼岛群众的共识。快速解决群众诉求的背后,得益于一套标准化服务体系的保障。怎么个“标准化”?赶紧来一看——



注解

海南12345热线是全国首个由省级政府运行的热线,自2016年上线运行以来,不断完善体制机制,创造性地提出了“五统一”的建设理念和“2+3”的标准体系,使全省热线发展从省级到市县、到链接群众“最后一公里”的村(社区)等各级平台都有了统一规范的参照模板,在资源节约、建设效率、服务质效方面都得到了全面保障。

进展

今年,海南12345热线再次荣获“标准化支撑政府数字化转型评估典型案例50强”,全国热线仅海南连续两年获此殊荣。不久前,海南省12345政务服务便民热线标准化试点项目,顺利入选第九批社会管理和公共服务综合标准化试点项目。

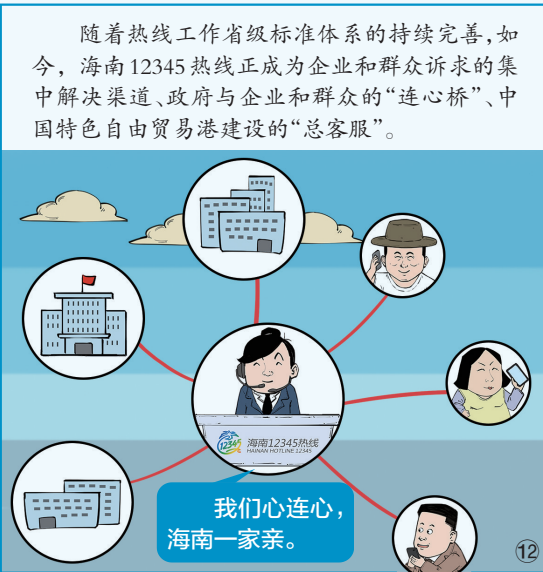
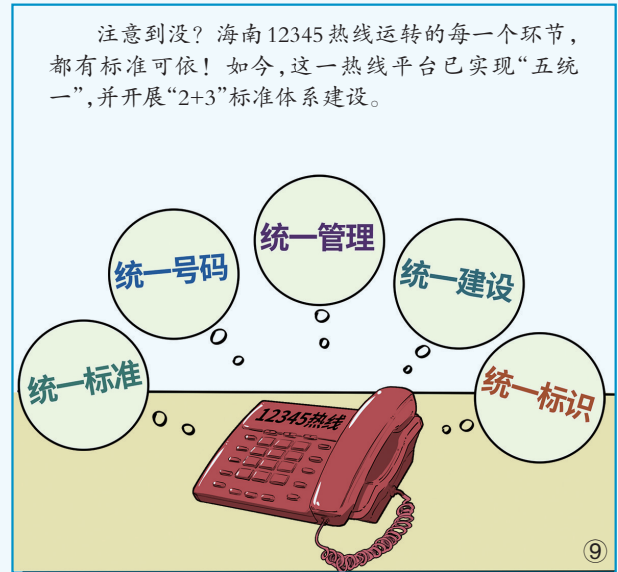
画外音

有高标准才有好服务

在海南,有一个号码,人人烂熟于心——无论是市民发现路有坑、灯不亮,还是游客遇到旅游消费纠纷,第一反应往往是“拨打12345热线”。

这个一天24小时、一年365天无休,海南政务服务的“总客服”,从2016年全省月均话务量不足5万通,到现在月均话务量稳定在近70万通。粗略计算,如今海南12345热线差不多1个小时受理话务量900多通,却仍能在按时办结率和满意率上不断提高,原因何在?在于其背后有一套“秘籍”,即建立了一整套的标准体系。如建立了全国第一个省域12345便民热线诉求分类标准;知识库已收集75家单位和18个市县共40000余条知识信息;还有“五统一”、“2+3”标准体系等。有标准,就有了遵循,效率自然就提升了。“标准+培训”,好服务自然“信手拈来”;“秘籍+苦练”,民生堵点就能一一破解。

无规矩不成方圆,“无标准难保服务质量”。海南12345热线从受理、处置,到督办、反馈,环环都有标准。有高标准才能保证好服务。随着热线工作省级标准体系的不断完善,相信海南自贸港营商环境会更优,群众获得感、幸福感会更强。



企“话”自贸港

湖南湘科控股集团有限公司海南项目组副组长冯正文：海南自贸港，够速度！

从签约到拿地,仅用了45天,这一次,我们体验到了“海南自贸港速度”!湖南湘科控股集团有限公司是湖南省国资委监管的一家国有独资大型军民融合科技企业集团,是琼湘合作共建产业基地的首批入驻企业之一。今年6月,我们与东方市政府、中国(湖南)自由贸易试验区长沙片区管理

委员会签订了项目投资合作协议。在东方市的这些日子,我们亲身感受到了当地政府部门办事热情与效率。为了加快项目落地开工进程,东方市委、市政府高度重视,成立了琼湘合作项目建设领导小组和琼湘合作项目建设专班,并抽调了多个部门的业务骨干,全力做好土地等要素保障。

在项目确定规划选址后,当地职能部门改串联审批为并联审批,同步启动规划编制等工作。6月1日,当地便形成了规划成果并挂网公示。规划成果公示要满一个月,在这期间,东方抓紧开展土地征收及清表等,整个过程十分高效。通常情况下,从确定规划选址、启

动规划编制、土地征收、农用地转用,到土地挂牌出让,整个流程至少需要4个月至6个月。而这一次,我们仅用了45天。政府部门全程帮办代办服务企业,大大缩短了项目落地时间,让我们的投资信心更足了!(文字整理/本报记者 张文君 李梦瑶)



分享本版内容请扫二维码
(见报当日8时更新)

总策划:牛晓民
执行策划:周元 罗清锐 张杰
统筹:李梦瑶
主编:陈奕霖
画外音:陈雪怡
版面设计:孙发强
技术支持:混知团队
校核:招志云 陈旭辉

海南日报 海南省营商环境建设厅 联合出品