

政务服务

儋州开展“我陪群众走流程”活动 优化服务质效 推动便企利民

“我陪群众走流程”活动

活动内容

包括政务服务事项、监管、执法、公共服务、政策落地、社会治理以及其他企业群众关心关切的高频政务服务管理事项

活动方式

- 窗口体验
- 线上体验
- 跟踪执法
- 处理投诉

制图/孙发强

■ 本报记者 林书喜

“您好，您要办什么事呢？”5月7日上午，在儋州市三都办事处便民服务中心窗口，工作人员主动询问前来办事的群众，并热情地向对方讲解高龄补贴办理流程、时限等问题。

这是儋州市开展“我陪群众走流程”活动的一个缩影。近日，儋州在全市范围内开展“我陪群众走流程”活动，大力实施“一件事一次办”改革，从群众实际需求出发，将多个关联的“单事项”整合为企业群众的“一件事”，实行集成化办理，主动为办事群众提供业务咨询、业务帮办、问题协调等服务，让办事群众真正感受到热情周到、高效便捷的服务、推动“我陪群众走流程”活动走深走实。

根据《儋州市2024年“我陪群众走流程”活动走深走实工作方案》(以下简称《活动方案》)要求，“走流程”主体为市政府领导班子成员，负责审批、监管、执法以及承担公共服务职能的各职能部门主要负责人、分管负责人，各镇镇长、办事处主任、分管审批、监管、执法以及承担公共服务职能的副镇长、副主任，以及其他各级干部。

《活动方案》规定，“走流程”内容为：围绕政府高频事项供给侧“走流程”。包括政务服务事项、监管、执法、公共服务、政策落地、社会治理以及其他企业群众关心关切的高频政务服务管理事项。围绕企业群众问题需求侧“走流程”。包括12345服务热线、营商环境问题受理平台等渠道集中反映的突出问题、一类问题、巡视巡察、专项工作提出的整改事项和问题，舆情热点反映的突出问题等。

“走流程”的方式主要分为4种。一是窗口体验，“走流程”主体以办事企业或群众身份进入政务服务大厅“坐窗口”，采取代理办、陪同办、亲身办等形式，体验高频政务服务事项。二是线上体验，“走流程”主体依托“海易办”“海易办”“海政通”等政策兑现、政务服务、协同联络系统平台，通过网上“走流程”方式对相关事项、在线应用场景和智能服务进行流程体验，了解系统平台运行情况。三是跟踪执法，“走流程”主体以执法人员身份深入一线，通过跟踪执法、实地踏勘、共同审理等方式，体验高频执法监督事项。四是处理投诉，“走流程”主体依托“12345”市民服务热线和营商环境问题受理平台，以工作人员身份体验“三个参与”：即参与投诉接待，前往“12345”市民服务热线大厅或者营商环境问题受理平台，直接接听、解答或者转办企业和群众问题；参与问题研讨，结合“政企面对面”等系列活动，与政府和企业召开座谈会，研究解决本单位突出问题；参与政策研究，针对企业群众反映的突出问题，梳理出共性问题，牵头开展重要问题课题研究和长效机制政策制定工作。

此外，“走流程”主体还将结合工作实际联合多部门开展跨部门、跨领域“走流程”，打通部门间的壁垒，推进数据互通共享，形成“高效办成一件事”合力。针对疑难问题和堵点难点，提请分管市领导与相关行业主管部门“走流程”，高位推动、协同发力，共同打通堵点难点。

据儋州市营商环境建设局有关负责人介绍，“走流程”不是“走过场”，而是强化责任落实，各级实施主体要把“我陪群众走流程”活动作为优化营商环境的重要抓手，深入践行“四下基层”制度，各部门“一把手”要带头走、常态走，发现“真问题”“真堵点”，落实问题、措施、整改“三张清单”，推动问题有效解决，坚决杜绝形式主义、官僚主义的“高度重视”。

在开展活动过程中，儋州市委优化营商环境领导小组办公室(市营商环境建设局)负责做好“走流程”活动开展情况记录，对“走流程”活动进行跟踪督办问效，制定“走流程”指标标准，督查各单位“走流程”情况，通过营商环境监督员、满意度测评等方式检验成效，并将活动开展情况纳入年度营商环境考核内容。(本报那大5月7日电)

海南环岛旅游公路儋州段风景。本报记者 张茂 摄

畅路网加快织就

“经过我们测算，这条高速投用后，从洋浦到海口的时间至少能节省半个小时。”洋浦交通运输和港航局相关负责人说。

据悉，疏港高速公路是海南首条双向八车道高速公路，也是《海南省“十四五”综合交通运输规划》中西部陆海新通道重点建设项目之一，已纳入《海南省2023年重点(重大)项目投资计划》及海南自由贸易港建设重大项目清单。

该项目主线长33.037公里，连接线长2.301公里。主线起点位于儋州市东成镇石牌河附近，接G98环岛高速公路，经光村镇、木棠镇、峨蔓镇，终点位于洋浦港西四路与洋浦大道交叉口。“建成后，车辆可以从洋浦港直通西线高速，方便了很多。”龙庆告诉海南日报记者。

洋浦交通运输和港航局相关负责人介绍，疏港高速是儋洋一体化高质量发展的一个重要项目，建成后将对儋州洋浦港口和交通的协调发展起到重要作用，能够提升区域路网通行能力、服务水平和运输效率，对推动洋浦港口型国家物流枢纽建设和洋浦临港产业发展具有重大意义。

运输效率加速提升

“我们所在的位置是光村水河特大桥，桥长1087.28米，总共有210根墩柱，70道盖梁。”洋浦疏港高速公路SG02标项目现场负责人龙庆介绍，目前大桥盖梁完成10道，桥梁下部结构已经全面进入流水作业。

据介绍，光村水河特大桥是洋浦疏港高速公路唯一一座特大桥，是该项目的控制性工程，于4月6日顺利浇筑完成项目全线首个盖梁。

“现场有700余名工人，目前正在按部就班紧张施工。”龙庆介绍，现在项目路基清表工作已完成88%，特殊路基处理完成74%，桩基工程完成71%，桥梁下部工程完成25%。

据介绍，项目部制定了详细的施工计划，不断优化方案，对现场技术人员进行全面细致的安全技术交底。施工过程中，项目部安排技术、安全等相关人员对每一项施工工序进行严格把关，以高度的责任感抓好各环节的衔接，保证施工安全高效进行并如期竣工。

海南交投洋浦港公司执行董事兼总经理韩善剑介绍，目前项目建设进展顺利，已完成投资额超过15亿元。

“项目启动以来，各部门对项目施工要素给予最大的支持，确保了项目高质量推进。尤其在项目征地等方面，儋州市政府更是成立专班，第一时间现场调度、协调解决项目建设过程中出现的问题。”韩善剑说。

项目施工紧锣密鼓

基础设施

■ 本报记者 吴心怡

近日，洋浦疏港高速公路SG02标项目光村水河特大桥建设现场，工人们忙碌地穿梭在桥墩之间，挥汗如雨。不远处，挖掘机、钻机等设备运转声隆隆，呈现出一片繁忙的景象。

一座大桥的建设现场投射出整条高速公路的建设进展。目前，洋浦疏港高速公路项目建设已全面铺开，正在进行基础及下部构造施工。据悉，该项目建成后将成为全省第一条双向八车道高速公路，有利于推动海南自由贸易港和西部陆海新通道建设。

洋浦疏港高速公路项目建设全面铺开，助力儋洋“港产城科”加快融合

为高质量发展铺路架桥

海南环岛旅游公路儋州光村镇至峨蔓镇海岸沿途风景。本报记者 张茂 摄

接待游客52.45万人次 这个“五一”假期，儋州旅游有点热

旅游服务

■ 本报记者 吴心怡

“儋州太有魅力了，改天我还要带父母再来一次！”5月5日，游客刘女士逛完儋州市东坡书院，依依不舍地启程回到琼海，结束她在儋州的“五一”之旅。短短几天，她在这座城市感受传统文化、体验新潮业态，收获满满。

海南日报记者从儋州旅文局获悉，“五一”期间，儋州旅游行业交出亮眼“成绩单”，共接待游客52.45万人次，同比增长3.39%，实现旅游总收入2.9亿元。

文化赋能

因文化爱上一座城

“五一”期间，儋州调声《囡姑九点半》在儋州的不同地方唱响。在儋州追光驿站“追光吧·向海生活季”活动中，游客们迎着热烈的篝火唱着这首调声，气氛热烈；在首届海南环岛摩托车文化旅游嘉年华暨环岛旅游公路集结赛儋州站活动现场，摩友们在终点处与调声演员们手牵手，用欢快的

旋律展现内心喜悦……在这个假期，儋州传统文化与新潮的旅游业态相融合，迸发出新活力。

东坡文化是儋州一张重要的文化名片，当东坡文化与青年文化结合在一起，会碰撞出什么样的火花？5月4日，“‘轼’年华，快意青春”东坡青年系列主题活动在儋州青年文化创意园举行，儋州本地音乐人带来《水调歌头》等东坡经典名篇歌曲和根据东坡诗词创作的原创作品，引来台下掌声阵阵。

此外，“五一”期间，“人间有味是清欢”——东坡特色美食市集在东坡书院开市，东坡文化与特色美食的邂逅吸引了众多游客前来品尝，约20家企业带来的儋州米烂、儋州粽子、东坡玉糝羹、东坡酒煮蚝等近60种美食集中向游客展示展销。

“本次活动让美食走进景区，让游客在品尝美味的同时，感受儋州的山美、水美、人美，希望大家因为一道菜而爱上这座城。”儋州市美食行业协会会长侯群英说。

“儋州坚持以文塑旅、以旅彰文，持续推进文化和旅游等深度融合，活化利用和传承弘扬东坡文化，推动东坡文化

赋能青年文旅产业发展，打造更多的文旅新产品、新场景、新业态。”儋州市旅文局相关负责人表示。

体旅融合

“流量”变“增量”

“跑步的时候，夕阳洒在我的身上，太美了！”让众多跑者难忘的第四届儋洋落日跑于4月27日在儋州海花岛举行，拉开了“五一”期间体旅融合活动的序幕。

5月2日，“青春就这Young!”沙滩匹克球野趣天幕之旅活动在儋州冲318沙滩上举行，60名市民游客参与了这场在沙滩上的匹克球狂欢。作为一种新兴时尚运动，匹克球参与门槛低、上手快、社交属性强，近年来日渐成为年轻人的“新宠”。活动现场，既有经常接触匹克球的“老玩家”，也有初次认识这项球类运动的“新人”，不论技术水平如何，大家都享受着露天体育活动带来的快乐，氛围热烈、其乐融融。

除了球类运动，智力运动也在儋州方兴未艾。作为中国第五个“全国国际象棋之乡”，儋州积极开展“国际象棋进

校园”活动，大力推广中小学幼儿园国际象棋文化运动的普及。如今，儋州40多所学校已将国际象棋列入校本课程和课后托管课程，全市已有近16万名青少年儿童学习国际象棋。“五一”期间，2024年儋州市智力运动会举行，其中的国际象棋挑战赛于5月5日开赛，吸引了省内各市县共200多名优秀棋手同台对弈。

儋州市旅文局相关负责人介绍，儋州将大力构建文旅消费新场景，形成体育文化旅游消费良性循环的产业链条，将赛事活动带来的“流量”转换为体育旅游经济发展的“增量”。

惠民便民

一张门票畅游儋州

“五一”期间，为激发文化和旅游消费活力、优化消费环境，儋州文旅行业乘势推出旅游消费行动计划，制定实施消费补贴、消费满减、票价优惠等惠民措施，旅游惠民力度进一步加大。

儋州首次推出“畅游儋州”旅游联票，每张定价69.9元，包含儋州东坡文

化旅游景区、海南石花水洞地质公园、海南莲花山文化景区、海南热带植物园、海南火莲花地质景区、云舍松涛·海南中国村、儋州樱花庄园、儋州蓝洋温泉公园、儋州海花岛旅游度假区珍奇特色植物园、宋福演艺影视城(观演区)等10个景区景点。游客可通过“海南儋州旅游”微信公众号购买联票，任选其中3个景区景点游玩。

儋州市旅文局相关负责人表示，此举既主动向游客让利，解决了景区“每进一道门，先买一张票”给游客带来的麻烦，同时也突破了景区各自发展的隐形围墙，推动景区之间形成串珠成链的发展格局。据统计，“五一”期间，“畅游儋州”旅游联票共销售796张。

在开展活动过程中，儋州市委优化营商环境领导小组办公室(市营商环境建设局)负责做好“走流程”活动开展情况记录，对“走流程”活动进行跟踪督办问效，制定“走流程”指标标准，督查各单位“走流程”情况，通过营商环境监督员、满意度测评等方式检验成效，并将活动开展情况纳入年度营商环境考核内容。(本报那大5月7日电)