

## 驻市省人大代表调研 省级民生实事项目在三亚实施情况

本报讯(记者 黄珍)按照省人大常委会统一安排,7月11日,市人大常委会组织驻市部分省人大代表和市人大常委会对2024年省级十大民生实事项目涉及三亚事项实施情况开展专题调研。省七届人大代表、市人大常委会主任刘耿担任调研组组长。

调研组一行先后来到工会驿站(机场站)、上海儿童医学中心海南医院、三亚市妇女儿童医院、月川社区长者食堂等地调研,详细了解户外劳动者服务站(工会驿站)建设、老年幸福餐桌等省级民生实事项目实施进展及成效。据了解,2024年省级十大民生实事项目中涉及三亚的有九大项目28小项,其中四大项的部分子项目已经完成并投入使用,其余项目正在推进中。

调研汇报会上,副市长何世刚就2024年省级民生实事项目涉及三亚事项上半年进展情况作了汇报,相关部门作补充汇报。与会代表肯定三亚民生实事工作取得的成效,并就进一步完善工作机制、

加强部门联动、加大宣传推广等方面提出了意见建议。

会议指出,今年全省安排部署的十大为民办办实事项目,是在省七届人大三次会议上通过全体省人大代表投票产生,是向全省人民作出的庄严承诺,市人大常委会将适时对项目实施情况开展满意度测评。

会议要求,各相关部门要坚持以人民为中心,强化思想认识,加强统筹协调,不断增强做好年度民生实事项目的责任感使命感。要强化民生实事工作调度,加大实地检查督导,全力加快项目建设进度,确保我市省级民生实事项目高质量高效完成。代表们要充分发挥自身优势和“直通车”“连心桥”载体作用,深入开展调查研究,广泛收集群众意见,就民生实事领域提出高质量的意见建议。市人大常委会代表工委要认真梳理代表意见建议,转交市政府及相关职能部门研究处理,推动我市民生实事工作实施整体提升。

符婉、吴钟斌参加调研。

## 八届三亚市委第六轮巡察 完成反馈工作

本报讯(记者 黄世峰 实习生 王奕 许欣悦)根据市委巡察工作的统一部署,八届市委第六轮巡察反馈工作近日全部完成。5个市委巡察组分别向接受常规巡察的10家单位党组织进行了“一对一”现场反馈。被巡察单位分管市领导和上级主管部门负责人、市委巡察工作领导小组、市纪委监委、市委巡察组、市委巡察办有关负责人出席反馈会议。

会议向被巡察党组织领导班子传达了习近平总书记关于巡视巡察工作的重要指示,并就做好巡察整改工作提出要求。各巡察组组长分别向被巡察党组织主要负责人和领导班子反馈了巡察情况。被巡察党组织主要负责人就做好巡察整改工作作了表态发言。

八届市委第六轮巡察工作期间,各巡察组坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻党的二十大精神,全面贯彻中央巡视工作方针,精准落实政治巡察要求,把“两个维护”作为根本政治任务,紧盯“一把手”和领导班子成员,重点监督检查党中央各项决策部署在基层的落实情况、群众身边腐败问题和不正之风以及群众反映强烈的问题、基层党的建设以及巡视巡察、审计等监督检查发现问题整改情况,深入查找政治偏差,充分发挥政治巡察利剑作用。市委书记专题会和市委巡察工作领导小组听取了巡察情况汇报,对做好反馈和整改工作提出了明确要求。

反馈指出,市住建局、市资规局、市旅文局、市两级法院等党组织坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,认真履行职责,各项工作总体是好的,但在巡察中也发现,有的党组织在重点领域和关键环节存在风险隐患,加强党的建设政治责任和领导责任弱化,党风廉政建设主体责任落

实力度不够,执行新时期党的组织路线和选人用人工作不到位;践行司法为民意识不强,现代化司法管理体系建设存在不足;以检察履职融入三亚社会治理不够积极主动,检察为民宗旨意识有待加强;廉政风险防控意识薄弱,执行财务制度不严格,党建工作主体责任履行不到位,整改主体责任意识不强。

反馈要求,被巡察党组织要认真学习贯彻习近平总书记关于加强巡视巡察和成果运用的指示要求,把巡察整改作为践行“两个维护”的具体举措,强化政治责任,敢于担当作为,紧紧围绕中央、省委和市委的决策部署,紧扣海南自贸港建设相关内容,把巡察整改与本单位的工作实际紧密联系起来,更好推动工作高质量发展。

反馈强调,各被巡察党组织要切实扛起巡察整改的主体责任,党组织书记要担起第一责任人责任,领导班子其他成员要落实“一岗双责”,把巡察整改作为重大政治任务抓紧抓实抓到位,建立健全巡察整改工作机制,及时研究解决重点问题,以重点问题整改带动全面整改。

反馈要求,市纪委监委和市委组织部要强化整改日常监督职责,把解决巡察发现的问题与加强巡察党组织领导班子和干部队伍建设和相结合,与干部考核评价使用相结合,将整改落实情况纳入领导班子考核的重要内容,对巡察整改不力,敷衍应付、虚假整改的行动严肃问责。

各被巡察党组织负责人纷纷表示,将根据市委巡察组反馈的意见和提出的要求,及时召开党组会议分析原因,仔细查找症结,及时研究制定整改措施,将巡察反馈问题进一步梳理归类,建立整改台账和销号制度,明确整改任务目标和问题整改时限,将每件事情、每件任务都分解到岗、具体到人,确保从严、快速将问题整改到位。

## 市检察机关开展检察开放日活动 化解纠纷暖民心 共筑法治同心圆

本报讯(记者 吴英印 通讯员 杨柳青)7月11日,三亚市检察机关举行“行政检察与民同行,助力法治中国建设”检察开放日活动,邀请三亚市人大代表、政协委员、人民监督员、工商联代表等20余人零距离感受、了解行政检察工作,助推三亚行政检察工作高质量发展。

受邀人员参观了三亚市人民检察院史馆和12309检察服务中心,听取了三亚市两级检察院的相关工作和典型案例介绍。2021年以来,三亚市两级检察院共办理行政检察监督案件596件。对确有错误的行政生效裁判结果监督案件依法提请抗诉3件,提出再审检察建议2件,对行政审判活动、执行活动发出检察建议22件,实质性化解行政争议10件,向行政机关发出督促履职检察建议33件,提出行

刑反向衔接检察意见103件。1件案件被最高检通报表扬并被评为“土地执法查处领域行政非诉执行监督”专项活动优秀案件,多件案件被评为全省检察机关行政检察优秀典型案例,1件案件被中国人民解放军南部战区检察院评为精品案件。

与会代表对三亚市两级检察院行政检察工作予以高度评价,并纷纷建言献策,就进一步加大监督力度、化解行政争议、保护行政相对人合法权益等方面提出了许多建设性意见和建议。三亚市人民检察院相关负责人表示,将全面梳理、认真吸纳与会代表所提的意见和建议,推动检察工作高质量发展。

多家媒体记者和三亚市两级检察院行政检察负责人、干警参加此次检察开放日活动。

# 第八届12345政务服务便民热线大会举行 纳百家之长以厚己 推动三亚热线高质量发展

本报记者 刘佳

7月10日至11日,2024年第八届12345政务服务便民热线大会暨新质赋能12345热线助力营商环境高质量发展大会在三亚召开,来自全国各级优秀热线单位负责人、12345热线专家和第三方研究专家超千人齐聚一堂,分析热线发展现状和趋势,交流各地热线创新实践,共同推动热线高质量发展。

借他山之石,谋发展良策。本届大会上,来自北京、上海、杭州、天津等多地的热线单位代表,结合自身发展实际,围绕优化营商环境、新质赋能、基层治理等方面提出解决方案。“泰安坚持以问题为导向,场景趋同、智能协同,依托热线海量的数据,探索运用自然语言大模型技术创新建设了数据分析平台。”山东省泰安市大数据中心副主任宗德勇表示,此次参会,希望能与三亚等全国各地热线平台一起探讨,研究自然语言大模型技术,推动热线发展再上台阶。

作为东道主,三亚通过主题分享、圆桌论坛、专题讨论以及宣传片展示等多种形式,介绍了三亚12345热线发展和优化营商环境的好经验、好做法。近年来,三亚以12345政府服务热线平台为枢纽,整合各

类管理服务力量,通过推动信息共享、机制互联、上下互通,在全省首创“热线+督查+制度”三位一体同推互促破难题机制,统筹推进“直通联办”工作走深走实,建立了“三亚放心游”平台“先行赔付”投诉快速反应机制,打造“一路畅行、即诉即赔”三亚旅游服务品牌。

“三亚12345热线是我们全国热线同行学习的榜样和标杆,很多工作走在了全国前列。”遂宁市政府服务热线中心主任舒龙军说,希望把三亚12345热线服务企业 and 群众、助力营商环境高质量发展的好做法、好经验用到今后的实际工作中,也推动当地12345热线的发展。

“三亚先行先试,在热线工作上给我们很多的启发,也值得我们借鉴。”广东省汕头市政府办公室四级调研员陈勇民表示,接下来要继续坚持改革创新,以热线为小切口,做好服务经济社会发展的大文章,着力促进投资贸易便利化、社会治理现代化、公共服务均等化。

2023年,三亚12345热线与佳木斯12345热线签订友好城市热线协同发展合作协议,实现南北热线协同发展,创造全国新模式。本届大会,佳木斯12345热线代表再次

来到三亚,与全国热线同行共话高质量发展。“下一步,我们将深化合作,互通有无,共同推动两地热线更好地发展。”佳木斯市智慧城市运行指挥中心副主任宋家华说。

本届大会发布的2024年12345热线监测报告显示,在对全国349个城市便民服务热线的监测中,三亚12345热线的运行服务质量位列全国地级市第六名,比2023年的排名上升了两位。

“从我们的监测结果来看,三亚12345热线的服务质量和效能不断提升,尤其是在省市县一体化的管理下,通过‘直通联办’积极响应企业和群众的诉求,诉求解决的效能得到了明显提高。”零点有数政府治理事业部高级研究总监刘桂兰说。

站在新的起点上,面对新质生产力快速发展的新趋势和新挑战,如何发挥热线在提升政府治理能力、优化营商环境等方面的重要作用,与会专家学者为三亚建言献策。

“三亚旅游消费先行赔付机制的实施,对全国来说有典型的示范带动作用,为全国其他城市推动旅游营商环境的建设提供了借鉴。”中央党校(国家行政学院)公共管理教研部教授、博士生导师顾平安建议,

三亚应立足海南自贸港发展定位,在政策层面做出更多探索,不断完善产业链上的各项政策,以问题为导向,解决好来海南发展的企业面临的困难和问题。

“希望三亚做好新技术全流程应用的同时,充分发挥人的积极性,优化人机协同机制,真正解决群众和企业的诉求,打造一条精品热线,助力经济社会高质量发展。”中国(海南)竞争政策研究中心主任、海南大学国际商学院教授颜洪平说,民营经济是推动经济发展的“主力军”,建议三亚在用好用实企见平台的基础上,创设亲清政商学堂,不断扩大政企约见的范围,让更多的企业有机会与政府主要领导人面对面,更好地解决企业遇到的问题

和困难,助力民营经济高质量发展。三亚市12345政府服务热线办公室副主任周丽表示,接下来,将继续秉持“满怀真诚有温度,解决问题有速度,为民办事有力度”的服务理念,加大热线平台智能化方面的建设,深入挖掘热线民生数据价值,继续加强协同合力,做实做强热线平台效能作用,打造自由贸易港三亚“总客服”,助力经济社会高质量发展。



7月10日,12345热线助力营商环境高质量发展圆桌论坛现场。本报记者 刘琪成 实习生 冯忠华 摄

## 大会举行专题分享讨论 三大专题探讨新质赋能生产力

本报讯(记者 胡拥军)7月10日下午,2024年第八届12345政务服务便民热线大会暨新质赋能12345热线助力营商环境高质量发展大会举行专题分享讨论。分享讨论专题分为三个模块:12345热线为企业服务新生态、新质赋能12345热线高质量发展、12345热线与基层治理整合发展。

12345政务服务便民热线的前身是市长热线。1983年,沈阳市在国内设立首条市长热线,其他城市随后迅速推广。在40年发展历程中,各省市热线单位在推动热线高质量发展服务城市发展方面积累了丰富的实践经验。

在“12345热线为企业服务新生态”模块中,来自杭州、南京、成都、福建、海南等省市相关单位的业务管理人员以及专家学者,就为企业服务新模式、优化营商环境出实招,构建政企新生态、解决旅游纠纷措施和如何构建“营商+热线”服务新模式进行了实战经验分享,并就12345热线如何与相关单位紧密协同联动,为企业提供更优质的服务进行了深入探讨。

三亚市营商环境建设局党组书记、局长朱志兴作《以企业需求为导向,构建“营商+热线”企业服务新模式》主题分享。他说,三亚锚定“2025年达到国内一流”营商环境的

目标,不断改革创新,整合资源,构建“营商+热线”的企业服务新模式,努力为各类经营主体营造“进得来、留得住、做得强”的营商环境。具体措施主要体现在:在12345热线开通营商环境服务专线,将“市委书记信箱”“市长信箱”等三亚市营商环境问题受理渠道统一并入营商环境专线,三亚市营商环境建设局安排专人对收到的问题诉求进行分析研判、受理、办理。在全国首创“政企约见平台”,便于企业群众“挂号式”约见政府部门单位领导或业务科室,实现政企面对面沟通、解惑。三亚市营商环境建设局建立“市领导调度会+问题研究专题会+责任部

门业务会”三级会议机制、问题诉求“评星定级”分类推进机制、跟踪回访评价机制,抓实抓好问题解决,实实在在为企业办实事、解难题。在“新质赋能12345热线高质量发展”专题分享环节,来自山东临沂、泰安和浙江台州、安徽合肥、广东揭阳等城市的政务服务、数据资源管理等部门的相关负责人结合本地实际,就如何新质赋能12345热线高质量发展,更好地推动政媒融合走好网上群众路线,如何利用数智热线新质能、助推“智”理新提升,以及如何应用自然语言大模型技术,提高决策质效等主题进行交流探讨。

## 《政务服务便民热线新质发展白皮书(2024)》发布: 从传统热线向新质热线迈进

本报讯(记者 刘佳)7月10日,在2024年第八届12345政务服务便民热线大会暨新质赋能12345热线助力营商环境高质量发展大会上,零点有数发布了《政务服务便民热线新质发展白皮书(2024)》。白皮书认为,现阶段,全国各地热线正处于从传统热线向新质热线迈进的关键时期,部分热线在一定程度上已经初步具备了新质生产力的特质。

作为政府和企业群众的连心桥,12345热线的转型发展亟需新质

生产力的赋能,提升运营效率,强化数据应用,构建治理闭环,以应对企业群众诉求数量不断增加、对城市治理期待不断提升的巨大挑战。白皮书全文约7万字,从高效能、高质量、高科技三个角度梳理全国12345热线的发展现状和演变逻辑,并对未来发展方向进行展望。

“根据我们的监测,12345热线近10年在服务质量方面呈现持续提升态势,但在智能客服体验、处理进度反馈、诉求解决质效等方面仍然存在不足。因此,构建高效优质

的服务模式,确保服务可及、可用、可靠,并满足个性化需求,是接下来仍需努力的目标和方向。”零点有数政府治理事业部高级研究总监刘桂兰介绍。

纵观12345热线发展历程,技术革新一直是12345热线降本增效提质的重要支撑。白皮书从新质生产力的角度剖析了热线如何从自身能力建设、协同能力建设和智库能力建设三个层面向高质量发展转型。随着大模型的破圈,各领域都在探索其应用可能。对于热线而

言,业务小模型与场景大模型集成的综合智能体也将成为必然的应用方向。

白皮书指出,热线的数智化发展是大势所趋,在接下来的发展中,一是需整合更多数据、行政和知识资源,进一步推动热线高效化协同;二是优化技术在人机交互、智能运营、智能分析等方面的应用,进一步加快热线智能化转型;三是持续探索政务知识应用、话务管理应用、数据要素应用等不同场景,赋能政府管理、社会治理和产业发展。