



# 海口市龙华区“吐槽窗口”查堵补缺

## 海口龙华区政务中心设置意见簿,收集办事“堵点”接诉即办

新海南客户端、南海网、南国都市报8月20日讯(记者 党朝峰 通讯员 刘伟 李滢 文/图)“有办事群众在意见簿上反映大厅空调不够凉,我们明天开始每天安排工作人员提前到大厅,按照节能减排的规定调试好温度。”海口市龙华区政务中心认真吸收群众、企业的意见建议,及时查堵补缺,逐步改进大厅整体服务质量。龙华区政务大厅通过“意见簿”、“吐槽专窗”等方式,收集群众办事的“痛点”和“堵点”,排查整改,化解群众办不成事的“重点”和“难点”。

据了解,自7月26日搬迁到海口复兴城B座正式投入使用以来,海口市龙华区新政务大厅的意见簿在20多天,就收到群众留言100多条,一笔一划记录了办事群众和企业的感受,他们普遍表示办事人员办事热情、亲切、耐心。

“咨询人数太多,排队等待时间比较长。”市民王女士在龙华区政务大厅“吐槽专窗”反映。龙华区政务中心立即调整人员安排,增设咨询人员。

市民张女士反映称:“大厅空调有风,但是还是感觉有点热,希望来办事前就能调试好空调。”对此,龙华区政务中心立即每天安排工作人员轮班,提前到大厅开启空调调控温度。同时,针对市民张女士提出的“自助电脑无法直接连接打印机”的问题,政务中心将大厅两台自助电脑连接打印机,迅速实现自助打印功能……

龙华区政务大厅在提升硬件配套设施同时,不断提升窗口人员的业务水平和服务质量,定期开展窗口人员礼仪培训;建立窗口组长负责制,规划工作人员岗位,发挥骨干辐射作用,以“老带

新”方式避免专职人员上任初期业务熟练程度不够,事件处理经验不足的问题;新增分类排队叫号系统和咨询窗口,分流办事群众和企业,减少等待时长。全面推行限时办结、一次告知、责任追究和政务公开、服务承诺、首问负责等制度,健全完善了“工作围着窗口转、窗口围着群众转”的良性服务机制。

据悉,龙华区在政务服务做“加法”的同时,在审批环节上努力做“减法”:实行“容缺受理”“告知承诺”,让企业和群众最多跑一次、提交一次材料。目前,该大厅已实现房屋租赁登记备案等70个事项“秒批”服务,精减率达90%以上。重塑审批流程,进一步精简材料、压缩时限,累计共压缩各类服务事项时限1445天,材料482份,环节906个,减少约10万次的群众跑腿。



海口龙华区政务中心开设“吐槽窗口”

## 想亲身为海口查堵点,提升营商环境做贡献? 机会来了 海口公开选聘第二批营商环境体验员

新海南客户端、南海网、南国都市报8月20日讯(记者 王子遥)记者从海口市发改委了解到,为进一步拓宽营商环境问题监督渠道,海口市优化营商环境工作专班办公室日前面向社会公开选聘若干名营商环境体验员,报名时间为2021年8月20日—2021年8月25日。

据了解,营商环境体验员主要从真正从事生产经营活动的市场主体及社会热心人士中产生,体验员需具备较高的

政治素养和业务素质,关心支持海口市营商环境建设工作,密切联系市场主体,善于发现问题,坚持实事求是。

按照流程,营商环境体验员按照以下程序选聘:根据某个专项营商环境优化提升需要,机动选聘有真实办理事项需求的市场主体为营商环境体验员,发放临时“牌照”,完成专项任务后,收回“牌照”。聘任按照“牌照”随事而走原则,选聘的体验员不设固定任期,随任

务结束后自然终止。体验员可重复聘任。

据介绍,体验员的主要任务是评价海口市的营商环境工作,包括围绕海口市营商环境评价体系中的具体指标开展专项体验,重点关注体验事项的办理流程、材料清单及各单位的工作机制等深层次存在的问题,提出意见建议,参加营商环境建设相关的座谈、调研、评估等工作,为优化营商环境建言献策等。专项体验包括“实境式”体验、“暗访

式”体验、“深入式”体验等,采取不打招呼、不发通知、不确定人员、不明确单位的方式,以真实办事需求随机开展,用真实体验来发现办事过程中的难点、堵点及痛点,促进服务提升。

符合条件的个人,可在海口市发改委官网下载《海口市营商环境体验员报名表》填写并发送至海口市优化营商环境工作专班办公室指定邮箱(hkysj@163.com),咨询电话:0898-68619184。

## 小窗口解决大问题

### 万宁行政审批服务局设立“未办成事”反映窗口

新海南客户端、南海网、南国都市报8月20日讯(记者 张野 通讯员 朱乃飞 蔡亲显)为解决群众办事难点堵点问题,万宁行政审批服务局设立“未办成事”反映窗口,畅通投诉渠道,帮助企业群众把事办成。

8月17日下午,记者走进万宁行政审批服务大厅,发现“未办成事”标识

牌摆在咨询台上。“未办成事”反映窗口是针对群众在办事中遇到的急事、难事和办不成的事设置的反映渠道。

“如果有群众前来‘未办成事’窗口反映事情,第一我们会做好登记情况,并反馈给行政效能室,最后会在24小时内答复。”万宁行政审批服务局“未办成事”反映窗口工作人员陈裔艳说。在

未办成事登记簿里面,会记录办理事项、事由、处理人员等有关具体情况,对能当场解决的问题会现场引导解决。

“该窗口是我局在6月份开始设立的,我们还设立了一个线上的二维码,以保证群众和企业办事不成的时候有个就近反映途径,可以通过这边登记,然后我们工作人员实时跟踪处理,使企业

和群众能够真真正正把事情办好,把政策更好的落实,让他们不用为了办事来回跑。”万宁行政审批服务局副局长袁帅介绍。

袁帅告诉记者,万宁行政审批服务局还设立了通关室和通关圆桌,由行政审批服务局分管领导直接进行企业群众办事对接,进一步倒逼问题解决。

@“琼海融媒”

新海南

海南号

入驻热线  
66810002



扫码入驻

欢迎入驻新海南客户端“海南号”·免费共享海南省融媒体中心传播大平台

## “琼海融媒”正式入驻新海南客户端“海南号”

新海南客户端、南海网、南国都市报8月20日讯(记者 苏桂除)近日,琼海市融媒体中心正式入驻新海南客户端“海南号”。未来,全国各地广大网友可通过新海南客户端“海南号”中的“琼海融媒”栏目,及时了解掌握琼海市融媒体中心权威发布的有关琼海方方面面的动态资讯。

琼海市融媒体中心由琼海市委宣传部长主管,于2019年12月20日整合琼海市新闻中心、市广播电视台的机构人员,挂牌

成立琼海市融媒体中心,实现媒体深度融合与升级,开启媒体融合发展新篇章。

成立以来,琼海市融媒体中心在各级领导的关心支持下,抢抓机遇、深耕本土,提供权威、快捷、全面的琼海新闻和资讯,推动县级媒体资源融合,以“琼海发布”客户端为第一传播平台,广播、电视、报纸、微博、微信公众号、抖音号等传统+新媒体平台同步推送,第一时间传递权威信息的全媒体传播矩阵。

琼海市融媒体中心总编室发布组文字主管王英曦介绍,该中心先后开设了“坚决打赢疫情防控阻击战”“逐浪先行自贸港”“查堵点 破难题 促发展”等80个专题,通过抖音、直播、H5等轻松的宣传方式为琼海发展鼓与呼。截至目前,“琼海发布”客户端年均发稿量10503条,累计阅读量超1.3亿人次;“琼海市融媒体中心”“琼海发布”2个抖音号用户量13.2万,总阅读量超2亿人次。

## 热带低压或生成 东南地区局地暴雨

新海南客户端、南海网、南国都市报8月20日讯(记者 姚皓 通讯员 刘爽 李凡 吴春娃)20日,省气象台发布21日~27日天气情况。下周前期海南岛西北北部有35℃以上的高温天气,后期全岛有阵性降水,27日前后在南海中南部海面活动的热带云团可能发展为热带低压。

21日~24日,陆地西北半部地区最高气温35~37℃。25日~27日,海南岛东南南部有中到大雨、局地暴雨,其余有阵雨或雷阵雨。