

儋州创新建立“快速调处”机制

破解12345工单“空转”难题

走在那大镇长安街，干净整洁的道路让居民出行倍感舒心。谁能想到，这里曾是污水横流、臭气熏天的模样？如今街道生活环境的蜕变，赢得了居民们的一致好评。

“打政府热线真能解决问题，比自己跑各个部门解决问题强多了。”家住长安街的居民孙先生笑着说。从最初该街道污水横流，该工单经转多部门后，问题无人接手，到如今“精准施治”赢得群众口碑，这背后的民生痛点是如何破解的？

答案要从市政政务服务中心提升12345热线服务效能的探索说起。今年以来，为实现“接得更快、分得更准、办得更实”目标，市政政务服务中心聚焦热线工单“空转”痛点，创新建立12345工单全流程快速调处机制，以工单办理成效，破解部门间工单推诿问题，在优化营商环境、提升基层治理能力上迈出了坚实的探索与务实实践。

闭环机制：

全流程快速调处

诉求“一站式”高效处置

此前，12345热线接到东成镇居民郑女士反映，在东成镇长坡往那大镇方向东成十字路口路标“儋州”错写成“儋洲”的问题。该工单先后流转市公路局等五部门处置，均被退回。

“这个问题大家都向有关部门反映好几次了，但问题一直没有解决。”东成镇居民郑女士无奈地说，东成镇位于北部湾大道中段的重要节点上，是市民游客出行的必经之地，地名写错不仅影响到城市形象，还可能传递错误信息。

民生痛点如何化解？为此，市政政务服务中心构建起热线工单“解答、

转办、响应、调处”全流程闭环管理机制，通过“四个强化”实现“一站式”高效处置。即：强化政策智库支撑，组建政策专员队伍，实时更新本地政策知识库，提升热线解答率，减少工单派发量；强化转办时效与首接责任制：在转办环节15分钟内精准派单，确保群众诉求快速传递至相关部门；强化响应效能：实行签收即响应制度，要求部门在签收后立即启动处置；强化分类施策，在调处环节针对不同工单类型采取对应措施，保障妥善解决。同时构建“五位一体”兜底保障机制，由市委编办、市纪委监委营商环境监督检查室、市检察院“营商检担”品牌工作团队、市司法局、市热线平台五部门副处级领导组成12345热线快速调处小组，大幅提升调处力度。

“我们还构建‘调处一评估一优化’长效治理机制，将12345工单调处与部门职能优化深度融合，形成‘问题处置—职责评估—制度完善’闭环。”市营商环境建设局副局长、市政政务服务中心主任房宇曼说，“工作机制建立后，因部门推诿出现‘空转’‘三定’或政策未覆盖职责、新业态或复合业态无对应监管部门、推诿空转等问题工单，导致群众诉求难以及时解决，通过12345热线快速调处小组介入，以‘一事一议、快处快结’为原则，线上会商明确责任主体，由热线平台制发《快速调处单》二次转办，承办单位限期办结，严禁推诿，实现全流程快速调处，诉求‘一站式’高效处置。”

此前，在实际运行中，市民反映东成镇长坡往那大镇方向十字路口路标“儋州”误写为“儋洲”一事，工作机制建立后，12345热线快速调处小

组介入，当即研判确定该路标属县道路基础标识，归洋浦交通运输和港航局管辖（未移交公安局前），随即制发《快速调处单》。后者接收后迅速现场核查，以最快速度更正错别字，尽显“即接即办、精准高效”优势。

创新机制：

构建“同类工单标准化转办”模式

避免“踢皮球”

“感谢12345热线，帮我们解决了难题，生活条件好多了！”今年，有市民多次向12345热线反映，其南京路二巷三无小区污水横流，影响周边居民的正常生活问题，但因该小区归属产权不明，无物业管理，无承办单位，该工单经转几部门处置后，均被退回。

“为实现12345工单调处全覆盖、无遗漏，我市首创工单处置兜底保障机制，将‘无人定、无人管’工单转为‘调处小组定、牵头部门管’的双重兜底模式。”房宇曼介绍，针对多部门涉及、职责边界模糊、新业态难界定等易“悬而未决”的复杂工单，明确兜底牵头部门，避免“踢皮球”。具体而言，就是通过议事快、一事一议快、工单转派快、类事治理快“四快”工作机制，依托“海政通”工作群建立7x24小时在线会商，实行“即报即议”简易决策程序，12345热线快速调处小组对疑难工单明确责任主体即时转派，同时梳理高频共性问题形成标准化方案转办。

此前，那大镇南京路二巷三无小区污水溢出问题，快速调处小组研判后，指定市城市管理局牵头处置，经多方联动，问题彻底解决，获居民一致好评。这一案例展现了快速调处机制在解决民生难题上的成效，让群

众真切感受到政府的服务温度和办事效率。

依托全流程快速调处机制，我市推行“同类工单标准化转办”，明确“同类转办，不得再次推诿”。一是已形成市政府专题会议纪要的事项，部门须严格执行，杜绝推诿；二是新政策法规与会议纪要冲突时，以新政策法规为准，维护法规权威性；三是建立同类工单参照处置机制，形成标准化流程，推动“解决一件事”向“解决一类事”转变。

这一机制推动部门将个案处置经验转化为类案治理规范，实现从解决个案到完善制度的提升。自今年6月印发实施以来，在保持原有水平服务基础上实现质效双提升，有效解决道路标识更新、无主电线整治、三无小区污水治理、公共设施安全隐患、老旧小区道路修缮、无资质办学、电线杆产权不明、流动摊贩食品安全、市场宰杀家禽噪音、小区二次供水、乡镇污水排污等11大类民生难题。目前实际参评满意率持续高位运行且稳步上升，实际解决率维持优质区间并向好发展。截至目前，受理的183件涉及11大类共性问题的工单均实现“即时受理—快速研判—高效办结”，解决率达100%。

督办机制：

四级联动压实责任

筑牢处置闭环

有群众来电反映，那大镇大洲桥前进派出所侧面，曾因一辆大卡车撞断线缆掉落在地上，存在绊倒行人及电动车的安全隐患问题。该案例呈现典型多维度治理难题，垂落电线涉及市政设施维护和电力安全管理的

职能交叉问题，因该线缆为电线，需由专业人员进行处置，存在重大安全隐患。

“夜晚出行特别不方便，有时候骑电动车，光线不足就可能被电线绊倒，出行都是一块心病。”市民陈月妹说。

该路段是市民日常出行的重要出入口，来往车辆众多，线缆垂落隐患也成为市民出行的重要阻碍。此前，工单流转几部门均被退回。快速调处小组介入研判后，明确由儋州供电局处置，后者随即安排专业人员标准化修整，彻底消除安全隐患。

针对多次退回、反复投诉、反馈不满意的工单，市政政务服务中心还建立四级督办机制，层层压实工单办理责任，确保工单高效办结。一级督办实行线上动态监管，二级督办实施重点约谈，三级督办启动检察监督，对涉及检察机关公益诉讼等检察监督职能的工单，根据“检察+营商”工作协作机制，由检察机关开展监督，增强处置刚性。四级督办严格执纪问责，对存在“不作为、慢作为、乱作为、假作为”问题造成重大影响的，移送市纪委监委进行处置，形成监督闭环。

督办机制建设，就是为了让12345热线既能照见民生痛点，也能透视治理成效。12345热线作为政府与群众沟通的重要桥梁，其服务效能直接关系到企业群众的满意度和获得感。

数据显示，儋州市12345热线的社会评价公众满意度逐年升高，今年6月市政政务服务中心还斩获“2025年第八届政务服务博览会政务热线助力营商环境十佳案例”奖项。

（儋州融媒全媒体记者何秀玲）

市民营经济代表人士能力提升培训班开班 提升个人能力素质 推动民营经济高质量发展

8月13日，儋州市民营经济代表人士能力提升培训班在海花岛举行，旨在让民营经济代表人士通过深入学习领会国家政策法规，把握核心政策与市场机遇，《中华人民共和国民营经济促进法》，数字经济、人工智能、绿色发展等新兴领域知识。培训班还组织学员深入海南欧亿家食品有限公司、深僑合作区服务中心、海南星之海新材料有限公司、海南金雨海洋产业发展有限公司等企业、产业项目一线开展现场教学，让学员们在理论学习的基础上，亲身感受企业实际运营，将所学知识与实践紧密结合，提升解决实际问题的能力。

市委常委、统战部部长林春晓出席开班仪式。

据了解，此次培训班为期3天，学习内容主要为习近平总书记“12·17”重要讲话精神，封关运作核心政策与市场机遇，《中华人民共和国民营经济促进法》，数字经济、人工智能、绿色发展等新兴领域知识。培训班还组织学员深入海南欧亿家食品有限公司、深僑合作区服务中心、海南星之海新材料有限公司、海南金雨海洋产业发展有限公司等企业、产业项目一线开展现场教学，让学员们在理论学习的基础上，亲身感受企业实际运营，将所学知识与实践紧密结合，提升解决实际问题的能力。

市工商联（总商会）执委、所属商会班子成员、民营企业代表等共计60人参加。
（儋州融媒全媒体记者何秀玲 通讯员高子童）

促进民营经济健康发展、 高质量发展

◀上接1版

统一到党中央对经济工作的决策部署上来，在困难和挑战中看到前途、看到光明、看到未来，保持发展定力、增强发展信心，保持爱拼会赢的精气神。

文章指出，要扎扎实实落实促进民营经济发展的政策措施。凡是党中央定了的就要坚决执行，不能含含糊糊、拖拖拉拉，不能打折扣。一是坚决破除依法平等使用生产要素、公平参与市场竞争的各种障碍。给予民营企业公平的发展机会，让“非禁即入”落地生根。持续推进基础设施竞争性领域向各类经营主体公平开放，支持民营企业积极参与“两重”建设和“两新”工作。民营企业融资难融资贵问题要继续下大气力解决。二是着力解决拖欠民营企业账款问题。用好新增地方政府专项债等政策，切实加快清欠进度。健全法律法规，强化失信惩戒。三是切实依法保护民营企业和民营企业合法权益。我国是社会主义法治国家，各类所有制企业等经营主体的违法行为，都不能纵容查处。集中整治乱收费、乱罚款、乱检查、乱查封，坚决防止违规异地执法和趋利性执法。四是认真落实各项纾困政策。提高政策精准度，实事求是，综合施策，发挥集合效应。五是进一步构建亲清政商关系。“亲”和“清”本质上是干事和干净的关系，是辩证统一的，完全可以并行不悖。

文章指出，广大民营企业和民营企业要勇担时代重任，敢作敢为、善作善成，满怀创业和报国激情，弘扬企业家精神，专心致志做强做优做大企业，坚定做中国特色社会主义的建设者、中国式现代化的促进者。坚定不移走高质量发展之路，加强自主创新，转变发展方式，不断提高企业质量、效益和核心竞争力。按照中国特色现代企业制度要求完善企业治理结构。坚持诚信经营，自觉尊法守法用法。积极履行社会责任，积极构建和谐劳动关系，多向社会奉献爱心，为推进中国式现代化作出新的更大的贡献。

（据新华网）

海南将启动六大类活动 纪念抗战胜利80周年

◀上接1版

东方将在八所死难劳工纪念碑开展“铭记历史·开创未来”向日军侵琼八所死难劳工纪念碑敬献花篮活动。

在组织开展群众性文艺活动方面，省委宣传部将举行“热血丰碑”交响合唱音乐会；省委教育工委、省教育厅将举办教育系统纪念抗战胜利80周年歌咏比赛；省慈善总会将举行“琼崖红色记忆”原创音乐会。

在举办海南抗战主题的专题展览方面，省委党史研究室举办“中流砥柱·浴血琼崖”纪念中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利80周年的巡展海南抗战主题的专题展览；琼崖红军云龙改编旧址陈列馆正在筹划重新布展，预计将于9月份向广大观众见面；省档案局举办“铭记历史·珍爱和平”抗日档案资料特展；省旅游和文化广电体育厅举办“尺幅山河——海南红色家书”的时代记忆”主题展览。

在编印出版红色图书方面，省委宣传部、省委党史研究室联合省出版发行集团，积极策划编印《海南抗战图集》《海南抗日战争志》《海南省全民国防教育导读》等系列红色题材书籍；省民族事务委员会将围绕海南各民族团结抗战编印专刊，展示海南各族同胞支援华南乃至全国人民抗战作出的特殊贡献。

在开展系列群众性主题宣传活动方面，省委宣传部将联合海口市举行海南省“全民国防教育月”暨海南革命文化主题宣传活动，这是我省群众性纪念活动海南省纪念中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利80周年的主场宣传活动。
（据海南日报客户端）

琼西北供水工程西干渠新建段长岭隧洞贯通

项目整体进度超九成，完工后将惠及儋州、白沙63万居民

8月13日，伴随最后一榀钢拱架的喷锚施工顺利完成，琼西北供水工程西干渠新建段长岭隧洞顺利贯通，这标志着琼西北供水工程主体工程实现整体连通，为2025年顺利完成主体工程施工奠定了坚实基础。

据了解，琼西北供水工程是“十四五”规划重点推进建设的国家水网骨干工程，也是国务院确定的150项重大水利工程之一。主要任务为续建松涛西灌区，构建琼西北水资源配置体系，解决农业灌溉和城乡综合用水问题，保障儋州、白沙境内63万人民生活及城乡工业用水安全。截至目前，工程已完成整体进度的91%。

据介绍，西干渠新建段长岭隧洞是琼西北供水工程的工期控制性节点工程，隧洞全长3532m，隧洞穿越区域地质条件极为复杂。为加快建设进度，琼西北供水工程临时党支部持续以“党建+项目建设”模式，推动党建与工程建设深度融合，联合参建各方采用核心土的分层上下台阶法开挖工艺，有效确保掌子面的稳定性，减少坍塌风险，有效提升施工安全与效率，定期对现场施工人员做安全技术交底，确保洞内开挖、拱架支护、喷锚施工等重要工序的安全质量规范可控，确保施工安全。

（儋州融媒全媒体记者羊文彪）



▲贯通隧洞入口。 儋州融媒全媒体记者 羊文彪 摄

儋州欢送2025年军校新学员入伍(学)

8月13日，儋州市2025年军校新学员入伍(学)欢送仪式在和庆镇歃血结盟纪念馆举行，9名新学员胸戴红花，身披绶带，即将告别家乡，开启崭新的军旅生涯。

在仪式开始前，新学员集体参观了歃血结盟纪念馆，在讲解员的深情讲述中，重温琼崖革命峥嵘岁月，深刻感悟革命先辈的崇高精神。通过沉浸式革命教育，新学员进一步坚定了从军报国的理想信念，夯实了听党指挥、献身国防的思想根基。

仪式上，市教育局相关负责人宣读2025年军校录取名单，新学员面向军旗庄严宣誓，誓言铿锵，掷地有声。现场气氛热烈，新学员精神抖擞，展现出了新时代军校学员的昂扬斗志和坚定信念。

儋州军分区领导向光荣入伍的学员表示热烈祝贺，向全力支持国防建设的家长致以崇高敬意，勉励新学员始终牢记初心使命，铸牢强军之魂，珍惜军校深造机会，在“大熔炉”里淬火成钢，刻苦锤炼军事素质，努力成长为“有灵魂、有本事、有血性、有品德”的革命军人，为强军事业贡献青春力量。

“今天的革命传统教育让我深受触动，我们一定传承红色基因，在军校刻苦学习，严格训练，以优异成绩回报家乡。”新学员陈博浩代表全体学员表达了矢志强军的决心。

在仪式现场，军地领导还为每位学员颁发纪念品，送上军地各级对他们的殷切期望和美好祝愿。

（儋州融媒全媒体记者牛伟）



▲欢送仪式现场，军地领导为新学员颁发纪念品并合影。

儋州融媒全媒体记者 牛伟 摄