



海南国际投资单一窗口办事大厅。省政务中心供图

“一次办”“全省通办”“跨省通办”等服务模式,为企业群众提供全方位的政务服务。

加快推进“一件事一次办”改革。“一件事一次办”是落实中央要求、立足我省实践推出的重大改革,统筹考虑了企业群众需求侧“一件事”、政务服务供给侧“一次办”的整体性、科学性和可行性。具体做法是将企业和群众需要跑多个部门、需经多个环节办理的事项,通过环节精简、流程优化,整合成企业和群众眼中的“一件事”,实现让企业和群众办事“一件不两送,一事不两办,一问不两询”的政务服务改革目标,为企业和群众办事提供套餐式、主题式集成服务。目前,正在研究出台全省“一件事一次办”整体工作方案,19个市县完成了200多项“一件事一次办”在线办理,改革成效不断显现。

着力打造“15分钟便民服务区”和“24小时不打烊”便民窗口。这种便民模式,其目的是建

立覆盖全省的贯通省级、市县、乡镇到村四级“便民服务站”,破解群众“就近”办事难题。2020年4月以来,全省已建成500个“海南政务服务便民服务站”和3197个“裕农通”基层服务网点,覆盖到全省各级政务中心、派出所和办证大厅,以及重点医院、酒店、社区、村委会等场所,群众只需带上身份证,就能“刷脸”一站式自助办理公安、社保、公积金等部门的230项政务事项,累计办件超过50万件。

着力构建人才服务“单一窗口”。认真组织实施省委“百万人才进海南”战略,推进省级人才服务“一站式”平台和“单一窗口”建设,将落户、出入境、社保、医保等14大类96项人才服务事项整合纳入平台统一办理,同时把平台延伸到重点园区、重点项目、重点企业,采取“一枚印章管审批”和“一网通办”等方式,实现“一站式”业务审批高效办结。企业和个人可以在全省任一“单一窗口”就近、快捷办

事,人才认定平均办理时限仅需3-5个工作日。2020年,全年累计受理高层次人才认定和备案材料9297人次,发放天涯英才卡11405张。

积极推进政务服务便民热线归并整合。一是制订全国首个省域政府热线业务分类(5级共2292项分类),初步实现全省热线数据的汇总、分析和应用,旨在为省委、省政府科学决策提供参考依据。二是进一步理顺热线管理机制,整合56家省直部门21条热线,健全完善知识库,全面提升12345热线综合服务效能,并与4008-413-413全球投资热线对接,为全球投资者提供24小时不间断服务。三是加强工单督办工作,与省政府督查室联动,同各成员单位建立线索报送机制,形成问题线索双向转办督办工作闭环。同时将平台系统同省政府网站对接,实现微信、网站、电话三位一体诉求接收。四是推进各市县、省直各部门业务系统与政务服务“好差评”系统对接,实现线上、线下评价渠道全覆盖,有序引导群众参与评价,形成“差评”整改、反馈以及监督的闭环工作机制。□

(作者系省政务服务中心党组书记、主任)