

40.08%，城市绿化覆盖率42.48%，人均公园绿地面积17.22平方米，公园绿化活动场地服务半径覆盖率86.12%；不断改善市容环境，各区累计完成121个老旧小区改造，全面提升了居民的居住环境和生活质量。持续打好人居环境整治+爱国卫生运动“组合拳”，维护城市美丽形象。广泛开展爱国卫生运动，组织全市上下全面开展环境卫生整治行动，共计出动人员74.9万人次、清理卫生死角20万处。在清华大学发布的“清华城市健康指数2024”中，三亚市名列全国中小城市第二。三亚市健康城市建设“探索健康新模式 助力健康新发展”案例成功入选第十七届中国健康教育与促进大会交流案例。

持续加强日常监督。依据《三亚市文明行为促进条例》，强化法治引领，在农贸市场、学校周边、背街小巷等重点区域，开展“门前三包”“十乱”等问题专项整治，共查处市容环境违法行为18.74万宗，罚款1332.07万余元，查处“十乱”违法行为17.86万宗，罚款68.86万余元。按照一查、二劝、三引、四处罚、五取缔的整治工作要求开展流动摊贩整治，引导教育流动摊贩合规经营。充分发挥网格员作用，对全市实地考察点位进行日常督导，督导问题通过“创文巩固”APP手机终端进行报单派单并限时办结，推进城市环境不断改善。

坚持创建惠民，全力打造人民满意的幸福家园

本着创建成果由市民游客共享的理念，三亚市以提升市民幸福度和满意率为追求，以“我为群众办实事”实践活动为抓手，不断抓实抓细各项民生实事。

着力提升市民生活品质。建成并投入运营的综合养老机构12家，老年人日间照料中心44家，居家养老服务覆盖121个村(社区)。大力推进全市3岁以下婴幼儿照护服务，全市总托位数达到5236个，每千人口拥有托位数达4.9个，有效减轻群众育儿负担。崖州湾科技城南开中学等18所中小学、幼儿园建成开学，西南大学三亚中学等14所中小学校挖潜扩班，新增学位11465个。上海儿童医学中心全面托管三亚市妇幼保健院，华西医院领办三亚人民医院，三亚构建网格化紧密型医疗卫生服务体系，医疗资源不断下沉，让三亚市民在家门口享受优质医疗服务。建成暖“新”驿站220家、工会驿站100家、司机之家3个、快递员之家1个，为快递员、外卖配送员等新就业群体打造出集工间休憩、学习教育、组织活动、便民服务等为为一体的“温馨港湾”。

着力提升公共服务水平。构建“三亚营商直通车”服务体系，拓展三亚“政企约见平台”服务深度和广度，上线“我要会商”功能，建立规范高效的政企沟通工作机制，落实开办企业“少跑腿、减费用”，实现“一网通办、一天办结”。优化政务服务改革，积极推动落实“高效办成一件事”。持续深化“一枚印章管审批”改革，分3个批次完成600个行政审批事项平稳划转。已落实“全省通办”事项2134项，通办事项内容涵盖了卫生健康、交通运输、社会保障等多个领域，实现“一窗式”办理通办政务服务事项，为企业和群众提供更加便捷、高效的政务服务。

着力提升社会治理效能。为进一步保障市民游客权益，三亚市搭建了“三亚放心游”旅游消费投

诉先行赔付平台，该平台保障商户已突破25.3万家，涉及“吃住行游购娱”等各行业，实现旅游消费投诉“先行赔付”全覆盖，平台承接投诉总量共8091笔，解决问题案例628起，累计挽回消费者损失280余万元，游客满意度100%，先行赔付工作机制已成为调解旅游消费纠纷的重要途径。此外，还在旅游消费市场大力推广“一户一码”政策，创新融合“信用+智慧”一体化监管，将市场主体的无形信用以有形“信用身份证”公示于众，为市民游客消费再添一重保障。2024年，12345政务服务便民热线共受理市民游客环境类、秩序类、服务类诉求101503件，办结100879件，办结率99.39%，回访满意率98.2%；广泛吸纳“两代表一委员”、“两新”组织成员、基层乡贤等参与复杂矛盾调处，发挥市公安局“一村一警”、海棠区“海棠夜话”、吉阳区“曹操工作室”、天涯区“椰树下听民声”、育才生态区“稻田原野议事台”等基层治理品牌的作用，听取市民意见，化解矛盾纠纷，将矛盾问题从“被动处理”转变为“主动发现”，有效提升群众的获得感。

鹿城美，最美是文明。未来，三亚市将继续贯彻落实习近平总书记的重要指示批示精神，持续开展群众性精神文明创建，增进民生福祉、提高城市精细化管理水平，不断提升居民文明素养和社会文明程度，让城市因文明更美丽，生活因文明更美好，为三亚市推动城市高质量发展和海南自贸港建设注入正能量、汇集精气神。■

(作者系三亚市委常委、宣传部部长)