

白沙黎族自治县生态环境局落实《海南第四生态环境保护督察报告整改方案》整改措施
(序号 21) 整改完成情况公示表

整改措施	措施序号(21): 畅通“12345”“12369”“国家信访平台”等热线投诉渠道, 及时受理并按照部门职能分工转各相关部门办理。同时按月统计生态环境问题投诉件数量、类型等情况并定期通报, 县督改办根据通报督办久拖不决案件。
整改牵头单位	白沙黎族自治县生态环境局
整改时限	2024 年 4 月底前并长期坚持
联系人及联系电话	王茂 0898-27715753
整改工作落实情况	根据《白沙黎族自治县贯彻落实省生态环境保护例行督察报告整改方案》明确的整改目标要求, 进一步加强业务培训并完善考核制度。2024 年, 县营商环境建设局组织开展了 2 期“12345”平台业务培训, 制定印发了《海南 12345 热线白沙县分平台各子平台考核方案》, 强化投诉件受理和办理的效率及质量, 及时有效解决群众反映的生态环境问题。同时, 县生态环境局与县营商环境建设局共同商议建立协作联动机制。县营商环境建设局每月发布的海南 12345 热线白沙县分平台月度运行情况通报中, 对生态环境类投诉设立专节分析, 指出久拖

	不决的情况，县生态环境委员会根据通报内容发函督促相关部门加快办理。2024 年 3 月通报显示，七坊镇存在一起生态环境领域投诉件，因反复投诉次数较多，经白沙县生态环境委员会发函督办后，七坊镇政府及时解决了问题。
工作成效	通过开展“12345+网格化+直通联办”业务能力培训，海南 12345 热线白沙县分平台进一步提升了服务质量与效率。同时，通过实施《海南 12345 热线白沙县分平台各子平台考核方案》，建立科学合理的考核机制，激励子平台工作人员精进业务能力，督促各接件单位优化办件流程，从而为群众提供更加优质的服务。