

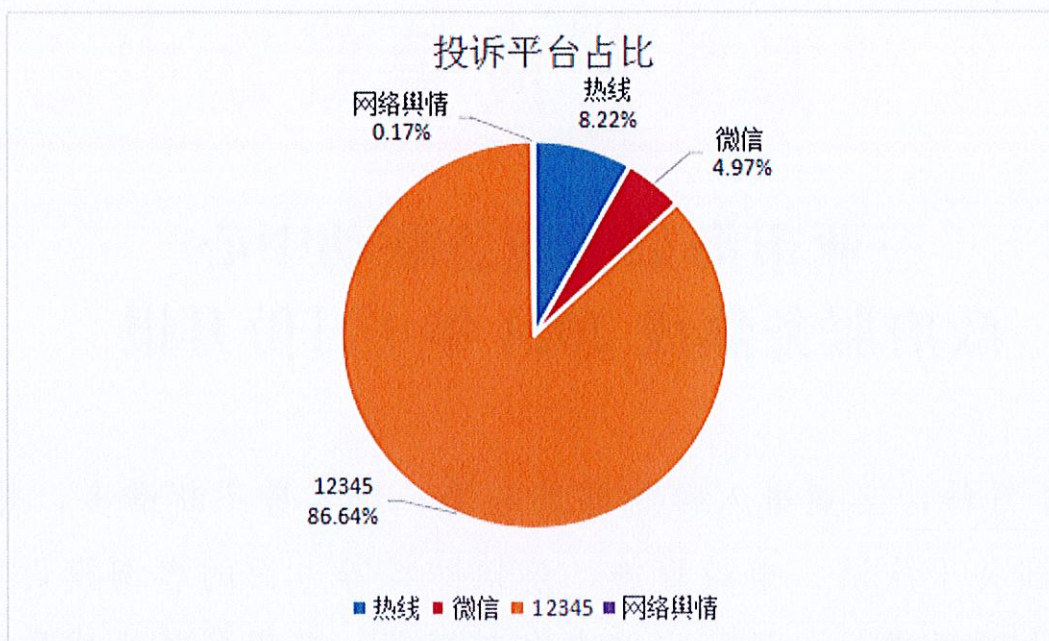
三亚市海棠区应急联动中心

三亚市海棠区应急联动中心 政府服务热线 2021 年 1 月份月报

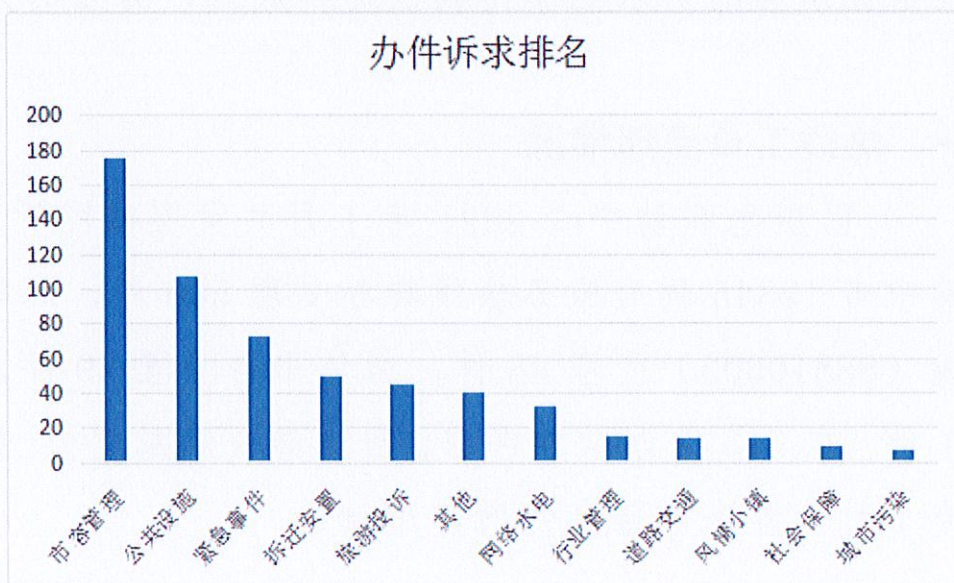
1 月份，三亚进入传统旅游旺季，游客量不断增多，热线接到关于旅游、市政设施、疫情防控等方面的咨询投诉类办件也明显增加，且马上迎来春节假期，希望各热线成员单位提前做好节日前的各项工作部署，保证疫情防控工作有效进行及市民游客的诉求能够得到快速、及时、有效的处理和解决。

一、热线工单受理情况

(一) 区应急联动中心 2021 年 1 月共受理市民诉求 584 件，其中市 12345 政府服务热线转办受理 506 件，海棠区政府热线（88810003）受理 48 件，微信平台受理 29 件，网络舆情 1 件。在 515 件办结办件中，回访群众满意度为 95.3%。以下为 1 月份各个平台办件所占比例：



(二) 办件诉求排名如图：



本月接收各个平台办件诉求内容集中在市容管理、公共设施、紧急办件（主要为疫情防控工作）和拆迁安置（土地

纠纷)等问题。

二、办件处理情况及存在的疑难问题

(一) **土地纠纷(拆迁安置)**类办件共 50 件,已办结 49 件,办结率为 98%。主要为征地安置、征地补偿款、生活补贴等问题。

主要诉求热点问题为**征地安置补偿**,较为集中在铁炉村、风塘村和龙江村。根本原因一方面是征地经费正按支付程序拨付中,另一方面是部分土地存在纠纷,还需要各相关部门进一步加快办理补偿工作和土地确权工作。

(二) **安置区风情小镇**类办件共 14 件,已办结 13 件,办结率为 92.9%。主要为物业管理、房屋及配套设施报修、卫生保洁等问题。此类问题主要由区住建局、海棠湾开发公司、海棠湾企管公司处理。

(三) **公共设施**类办件共 107 件,已办结 80 件,办结率为 74.8%。主要为公共设施维护、井盖破损等问题。

(四) **市容管理**类办件共 176 件,已办结 153 件,办结率为 86.9%。主要为占道经营、噪音和扬尘扰民等问题。市民所反映问题均及时转办至市综合行政执法海棠分局、海棠湾企管公司和各村居委会处理。

主要热点诉求为**占道经营**,主要出现于免税店、洲际酒店、龙海风情小镇主干道附近。针对上述出现的问题,市综合行政执法海棠分局已及时到达现场进行处理,并且大力加

强巡查整治工作的力度。

（五）**道路交通类**办件共 14 件，已办结 13 件，办结率 84%。主要为道路修整、交通堵塞等问题。

（六）**网络水电类**办件共 33 件，已办结 24 件，办结率 72%。主要为居民生活用水和用电，电线、网线垂落及断落的问题。主要由海棠湾供电所、东部供水公司、藤林物业公司、各通讯部门公司以及各村委会进行处理。

主要诉求热点为**居民生活用水供应**：因林旺 223 国道道路施工建设损坏自来水管的相关事宜，我中心均及时向该片区藤林物业公司了解情况，并督促该公司尽快修复供水管道，恢复正常供水。

（七）**城市污染类**办件共 7 件，已办结 5 件，办结率为 71%。主要为施工扬尘扰民、污水乱排等问题。由市生态环境局海棠分局进行有效处理。

（八）**社会保障及社会治安类**办件 10 件，已办结 9 件，办结率为 90%。

（九）**行业管理类**办件 15 件，已办结 15 件，办结率为 100%。主要为市场管理、医保诉求等问题。主要由区商务和金融发展局、区医疗保障局等进行处理，上述反映问题均已得到有效处理。

（十）**旅游投诉类**办件 45 件，已办 45 件，办结率为 100%。主要为受疫情影响酒店与旅客住房存在纠纷问题。由区旅游

和文化广电体育局进行处理，均妥善处理完毕。

（十一）其他类型办件 41 件，已办结 38 件，办结率为 92%。较为集中在疫情防控政策咨询、群众需求等问题。

（十二）紧急事件类办件 73 件，已办结 73 件，办结率为 100%。较为集中在疫情管控相关工作，主要由区卫生健康委员会进行处理，均及时有效解决。

三、“红榜”和“黑榜”办件榜

（一）“红榜”办件

1、【工单号：20210110738013】市民来电反映：海棠区海丰村椰子岛近期有大量外来人员进入，其表示疫情期间大量外来人员进入存在疫情恐慌，要求职能局严防外来人员进入海棠区海丰村椰子岛。该办件于 1 月 14 日 10:26 转派至海棠区卫生健康委员会。海棠区卫生健康委员会核实该办件中涉及的人员是在椰子岛附近拍摄电影，均已进行核酸检测，并持有三亚市文旅局和宣传部的证明文件。于当日 14:28 对该办件快捷有效的进行处理反馈并办结，市民表示满意。

2、【网络舆情办件】天涯论坛用户[七色海水]在三亚版发帖《[环保随手拍]发现蜈支洲岛污水排向大海，希望有关部门及时处理》并附图称，三亚蜈支洲岛存在污水排向大海的现象，呼吁重视生态环保，保护蜈支洲岛生态环境。附图显示在蜈支洲岛有源源不断的黑色污水直排入海。

1 月 15 日 11:06 我中心接到该舆情后立刻转办市生态环

境局海棠分局。市生态环境局海棠分局在接到通知后，第一时间组织人员到场核实处理，核实情况为 13—14 日景区开展卫生大清理工作，因对废弃的管道没有完全封闭导致部分污水流入管道，从而出现污水排入大海情况。15 日上午该局已要求景区对管道进行完全拆除和封闭，防止此类情况再次出现。当日下午该局办和三亚海警局海棠工作站再次到场检查，目前景区已将井口封闭。我中心也通过天涯论坛将该情况详细回复市民，市民在论坛中对海棠区处理高效反馈迅速表示满意和赞赏。

3、【工单号：20210101705349】市民来电反映：其在海棠区后海村旅游，其看见海棠区后海村口的民房（用木头做的民房）内有很多人员使用使用柴火明火烧饭，旁边有煤气罐，存在消防安全隐患。该办件于 1 月 3 日 17:47 转派至区应急管理局，工作人员立即赶往现场与村民协调，村民同意将液化气罐撤离。在 24 小时之内对该办件进行处理并办结，高效及时地解决存在安全隐患的问题。

4、【工单号：20210130827514】市民来电反映：海棠区海棠中央附近土路上经常有很多车辆运载东西导致扬尘扰民，望做好防尘措施。该办件于 1 月 30 日 16:05 转派至市综合行政执法海棠分局进行核实处理，工作人员立即赶往现场并联系工地负责人，要求对该路段进行洒水降尘，常态化管理来回洒水降尘，避免工程车辆行驶过程中造成扬尘污染。

于次日 11:28 该办件处理完毕并办结，高效解决扬尘造成困扰居民的问题。

5、【工单号：20210105716736】市民来电咨询：其是海棠区椰林村人口普查的普查员，其表示人口普查指导员会发放误工费及出行天数补助，但是普查员及出行天数补助却没有，现欲知海棠区椰林村人口普查的普查员是否会有误工费及出行天数补助。该办件当日转办至区统计局，工作人员当日便与联系并向市民解释普查员没有出勤补助的原因，市民表示理解和接受，也满意区统计局的答复。

（二）“黑榜”办件

1、【工单号：20210120781136】市民来电反映：其先前反映的其居住在海棠区海棠湾海棠韵小区 3 栋 3502 房业主，该栋楼楼顶有开发商安装的太阳能循环热水水泵，水泵运作时产生噪音扰民，其向物业反映后未得到处理。

该办件于 01 月 21 日 09:25 派单至海棠区住房和城乡建设局，该办件实为物业管护基础设施不善造成的噪音扰民问题，作为行业监管单位的海棠区住建局核实后一直以不属其管辖为由退单，至今还未为市民解决问题。

2、【工单号：20210122786914】关于海棠区龙海风情小镇公寓楼 A 栋 1 单元顶楼热水器机房多次故障扰民现要求赔偿的问题，该办件于 1 月 29 日 09:00 派单至海棠区住房和城乡建设局，该局办进行了一次退单处理后，因该问题属小

区物业管辖范畴，应由物业行业监管部门督促物业进行协调处理，再次转派至该局办，至今还未办结。

3、【工单号：20210115759293】市民来电反映：区升昌村三组有宏晖包装制品厂 24 小时生产塑料产生浓烈的气味及噪音扰民，望核实处理。

1月15日（周五）下午18点转办至市生态环境局海棠分局，紧急办件处理时限仅48小时，市生态环境局海棠分局以周末无人外勤值班为由未前往现场核实，并且未及时做阶段性答复，导致办件逾期，希望相关职能部门对市民投诉工作加以重视，应及时安排人员现场核实处理并做好回复工作。

4、【工单号：20210118770382】市民来电咨询：其在海棠湾北山川旁边的北山鱼苗场养殖鱼苗，但是由于疫情原因，生意不好，想引进一些新的鱼苗，欲知在哪里可以申请扶持养殖鱼的无息贷款？

该咨询类办件于1月20日转派至区农业农村局，区农业农村局并未积极解答市民咨询的问题，直至1月28日该办件逾期才答复：“目前没有相关政策”。希望相关部门能引起重视，避免该类情况再次发生。

四、工单处理情况

政府服务热线平台于2021年1月总体处理工单效率排名前三的单位依次是：区卫生健康委员会、区安置办、区综合行政执法局。

政府服务热线平台于2021年1月总体处理工单效率排名后三的单位依次是：区住房和城乡建设局、市生态环境局海棠分局、区农业农村局。

五、1月工单处理情况表

政府部门					
	总办件数	处理中	已完成	逾期	办结率
区卫生健康委员会	67	0	67	3	100%
区安置办	31	0	31	0	100%
区项目推进服务中心	11	0	11	0	100%
区商务和金融发展局	6	0	6	0	100%
区应急管理局	4	0	4	0	100%
市资规局海棠分局	3	0	3	0	100%
区政府办公室	3	0	3	0	100%
区消防大队	3	0	3	0	100%
市资规局海棠规划服务中心	2	0	2	0	100%
区委宣传部	2	0	2	0	100%
区医疗保障局	2	0	2	0	100%
区统计局	2	0	2	0	100%
区司法局	2	0	2	0	100%
区发展改革局	1	0	1	0	100%
市监察支队海棠湾工作站	1	0	1	0	100%

后海边防派出所	1	0	1	0	100%
区政务服务中心	1	0	1	0	100%
区总工会	1	0	1	0	100%
区民政局	1	0	1	1	100%
区人社局	1	0	1	0	100%
区旅游和广电体育局	42	1	41	1	98%
区指挥中心	28	1	27	0	96%
区综合行政执法局	139	16	123	1	88%
海棠交警大队	7	1	6	0	86%
区水务局	10	2	8	1	80%
区农业农村局	8	2	6	4	75%
区住房和城乡建设局	76	24	52	2	68%
市生态环境局海棠分局	6	2	4	2	67%
区财政局	2	1	1	0	50%
现代服务业产业园管委会	2	1	1	0	50%
区教育局	14	8	6	1	43%
区委政法委	2	2	0	0	0%

各驻区单位					
	总办件数	处理中	已完成	逾期	办结率
海棠湾开发公司	12	0	12	0	100%

东部供水公司	2	0	2	0	100%
海棠湾电信	1	0	1	0	100%
藤林物业公司	1	0	1	0	100%
海棠湾企管公司	14	1	13	0	93%

各村（居）委会					
	总办件数	处理中	已完成	逾期	办结率
龙海村委会	8	0	8	0	100%
藤海居委会	8	0	8	0	100%
湾坡村委会	6	0	6	0	100%
龙江村委会	5	0	5	0	100%
升昌村委会	3	0	3	0	100%
东溪村委会	3	0	3	0	100%
海丰村委会	2	0	2	0	100%
洪李村委会	2	0	2	0	100%
青田村委会	2	0	2	0	100%
林旺居委会	2	0	2	0	100%
藤桥村委会	1	0	1	0	100%
林新村委会	1	0	1	0	100%
庄大村委会	1	0	1	0	100%
江林村委会	1	0	1	0	100%

铁炉村委会	11	1	10	0	91%
龙楼村委会	9	2	7	0	78%
北山村委会	6	2	4	0	67%
永宁居委会	2	2	0	0	0%

三亚市海棠区应急联动中心
2021年2月18日



报:区三套班子领导

送:区纪委监委、区委办公室、人大办公室、区政府办公室、
区各相关单位

三亚市海棠区应急联动中心

2021年2月18日印发
