

海棠区应急联动中心

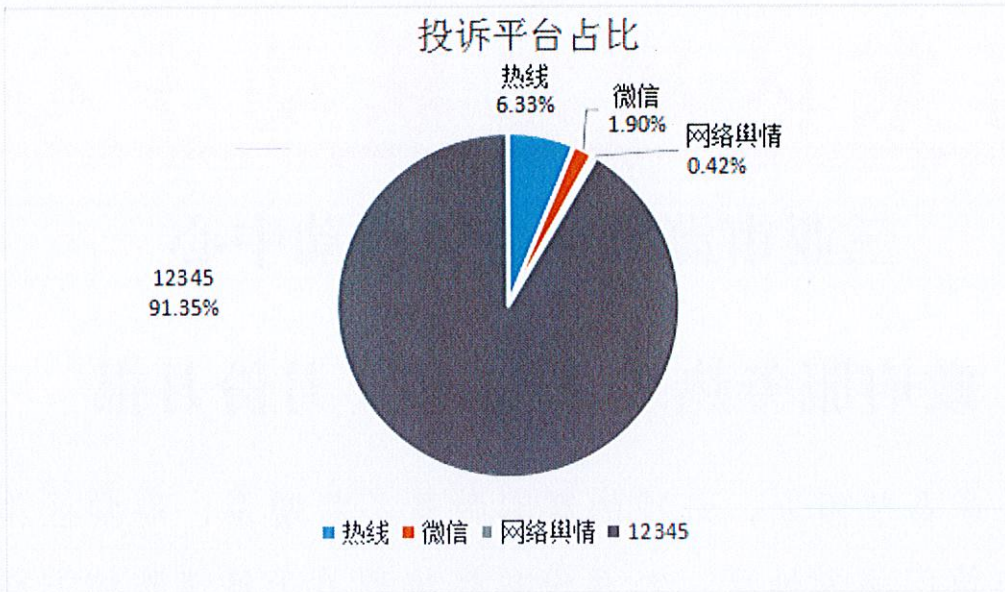
三亚市海棠区应急联动中心

政府服务热线 2021 年 2 月份月报

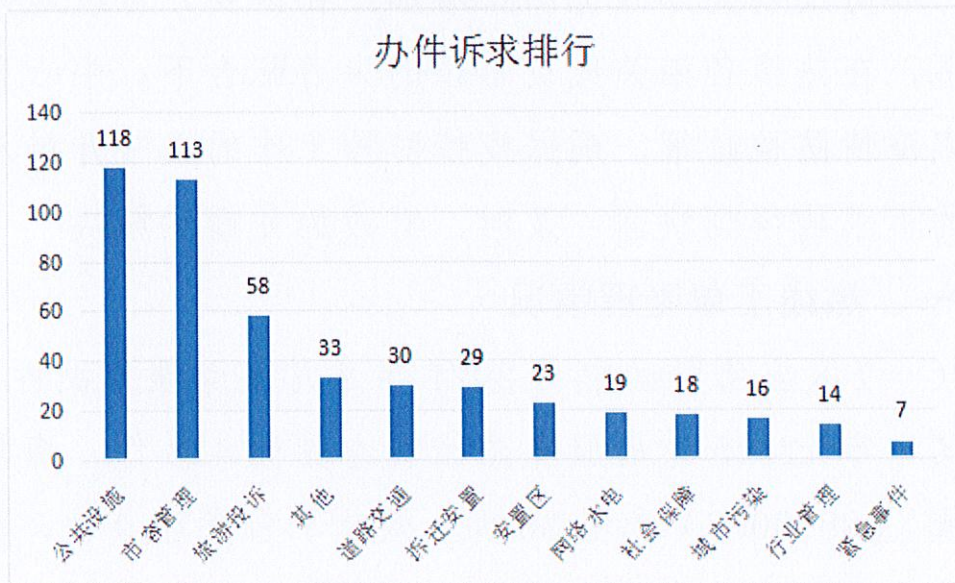
恰逢春节假期，赴琼的游客数量不断增多，海棠区作为三亚市热门旅游地区，2 月份热线接到关于疫情防控方面的咨询、旅游投诉类办件也明显增加。在区委、区政府的正确领导下，在热线各相关成员单位的大力配合下，中心积极贯彻落实疫情防控政策，确保疫情防控工作的正常开展及市民游客的诉求均得到快速、及时、有效的处理和解决

一、热线工单受理情况

(一) 区应急联动中心 2021 年 2 月共受理市民诉求 474 件，其中市 12345 政府服务热线转办受理 433 件，海棠区政府热线（88810003）受理 30 件，微信平台受理 9 件，网络舆情 2 件。在 472 件办结办件中，回访群众满意度为 97.3%。以下为 2 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公共设施、市容管理和旅游投诉等问题。

二、办件处理情况及存在的疑难问题

(一) 公共设施类办件共 118 件，已办结 111 件，办结率为 99%。主要为公共设施建设及维护、污水外溢等问题。由

区住房和城乡建设局、海棠湾开发公司进行处理。

主要诉求热点问题为**污水外溢**，较为集中在藤海社区，主要原因为藤海社区污水管网尚未完善，常出现污水外溢的情况，主要由区住建局及海棠湾开发公司进行妥善处理。

(二) **市容管理类**办件共 113 件，已办结 113 件，办结率为 100%。主要为占道经营、扬尘问题和卫生保洁等问题。此类问题主要由三亚市综合行政执法局海棠分局处理。

主要诉求热点问题为**占道经营**，较为集中在藤海社区、龙海风情小镇，主要原因为藤海社区及龙海风情小镇属于游客密集区域，常有摊贩占道经营，主要由市综合行政执法局海棠分局进行处理。

(三) **其他类**办件共 33 件，已办结 33 件，办结率为 100%。主要为村民选举咨询、疫情政策咨询等问题，主要由区卫生健康委员会、区民政局和各村居委会进行处理。

(四) **道路交通类**办件共 30 件，已办结 30 件，办结率 100%。主要为道路修整、交通堵塞等问题。

(五) **拆迁安置（土地纠纷）类**办件共 29 件，已办结 29 件，办结率 100%。主要为安置补偿及征地补偿款到账的问题。主要由区安置办、区项目推进服务中心及各村居委会进行核实处理。

(六) **安置区类**办件共 23 件，已办结 23 件，办结率为 100%。主要为房屋及配套设施报修的问题。由区住建局进行

及时处理。

(七) **网络水电类**办件 19 件，已办结 18 件，办结率为 94%。

(八) **旅游投诉类**办件 54 件，已办结 54 件，办结率为 100%。主要为**酒店房间退订**等问题。主要由区旅游和文化广电体育局进行处理，上述反映问题均已得到妥善处理。

(九) **社会保障类**办件 18 件，已办 18 件，办结率为 100%。

(十) **城市污染类**办件 16 件，已办结 16 件，办结率为 100%。

(十一) **行业管理类**办件 14 件，已办结 14 件，办结率为 100%。

(十二) **紧急事件类**办件 7 件，已办结 7 件，结率为 100%。主要为涉及疫情防控工作的**问题**，均已妥善处理。

三、“红榜”和“黑榜”办件榜

(一)“红榜”办件

1、【工单号：20210202839121】关于海棠区海棠广场每日早晨七点到九点有一位市民牵着两匹马经过导致沙滩路面上有马粪的问题，该办件于 2 月 3 日 09:34 转派至区水务局，该局办于 2 月 3 日 09:49 通知保洁公司进行清理。从转派至办结仅用时十五分钟。

2、【工单号：20210226934548】关于海棠区南田农场爱泉分场中央村村口垃圾桶垃圾过多，望及时清理的问题，该

办件于2月26日8:38转派至市综合行政执法局海棠分局，该局办于2月26日09:49对办件做出回复：执法人员立即赶往现场联系爱泉分场中央队队长进行核实，该点为爱泉分场中央队垃圾投放点，现场拨打投诉人电话未接通，已通知美岚环保公司将该垃圾点的垃圾清理干净。

3、【工单号：20210209873187】关于反映三亚市海棠区铁炉村委会选举村代表不合理的问题，于2月9日15:38转派至海棠区民政局，该局办于2月9日16:27在接到市民反映的第一时间答复市民：针对市民所反映的问题督导组已督促并要求铁炉村委会重新制定方案和村民代表推选。

4、【热线工单】市民来电反映：在湾坡村委会岭脚塘小组路口，过年期间有火龙果老板用车辆拉粪便在砖厂乱倒堆放，严重污染其家芒果地的土质，及产生恶臭气味影响附近村民的环境卫生。望相关部门核实处理。村委会立即与火龙果公司负责人联系沟通，现已将砖厂乱倒堆放的垃圾进行清运清理。

（二）“黑榜”办件

1、【工单号：20200622151567】关于投诉海棠区南田农场长田分场付巾队村民没有建设扶贫厕所的问题，该事项海棠区住建局已移交南田居处理，于2020年6月28日16:06转派至南田居，截至目前仍未为市民解决该问题，一直重复阶段性回复：对相关上报人员全面核查，在进行下一步的改

厕工作，需等待时日。该办件办理时间长达半年之久，至今仍未解决，建议办件单位予以重视，切实解决百姓诉求。

2、【工单号：20210219906716】关于林旺街道 330 号附近路段的路灯故障不亮的问题，该办件于 2 月 19 日 15:01 派发至海棠区住建局，该局办分别于 2 月 24 日和 3 月 2 日做出相同答复：我局将派员至现场核实。但该办件至今仍未处理完毕，也无回复最新进展，建议办件部门应现场核实如实回复。

3、【工单号：20200622151376】关于海棠区林旺北风情小镇外面排水管道堵塞导致业主家里无法排水的问题。办件转海棠区住建局处理。该单位先以需要申请资金为由申请 99 天延期后，却表示不属于其处理范围，严重影响办件处理时效。建议办件部门应尽快前往现场核实如实回复。

4、【工单号：20201022484316】关于海棠区南田农场响水分公司响水队芒果园外面道路坑坑洼洼影响出行的问题。办件转海棠区住建局处理。该单位申请长达 99 天的延期后退单，表示经核实该路只是有裂痕，不影响正常通行，不予修复。建议该单位认真核查工单，避免影响办件办结时效。

四、工单处理情况

政府服务热线平台于 2021 年 2 月总体处理工单效率较高的单位依次是：市综合行政执法局海棠分局、区卫生健康委员会、区安置办。本月个别单位仍有办件逾期，请注意处理

工单时间和效率。

五、2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
市综合行政执法局海棠分局	130	0	130	0	100%
区卫生健康委员会	18	0	18	0	100%
区安置办	14	0	14	0	100%
区农业农村局	9	0	9	0	100%
区指挥中心	7	0	7	0	100%
区水务局	7	0	7	0	100%
区民政局	5	0	5	0	100%
市生态环境局海棠分局	5	0	5	0	100%
区应急管理局	5	0	5	0	100%
区人力资源和社会保障局	3	0	3	0	100%
区项目推进服务中心	3	0	3	0	100%
区金融发展局	3	0	3	0	100%
区政府办公室	2	0	2	0	100%
区财政局	1	0	1	0	100%
林旺派出所	1	0	1	0	100%
团区委	1	0	1	0	100%
区委政法委	1	0	1	0	100%

区总工会	1	0	1	0	100%
市监察支队海棠湾工作站	1	0	1	0	100%
区住房和城乡建设局	123	0	123	3	97%
区旅游和文化广电体育局	38	0	38	1	97%
区教育局	14	1	13	0	93%
现代服务业产业园管委会	1	1	0	0	0%

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	3	0	3	0	100%
供电所	2	0	2	0	100%
海棠湾企管公司	2	0	2	0	100%
东部供水公司	1	0	1	0	100%
海棠湾电信	1	0	1	0	100%
海棠湾有线电视	1	0	1	0	100%

村居委会

	总办件数	处理中	已完成	逾期	办结率
北山村委会	8	0	8	0	100%
东溪村委会	4	0	4	0	100%
海丰村委会	1	0	1	0	100%
江林村委会	2	0	2	0	100%
林旺居委会	3	0	3	0	100%
林新村委会	2	0	2	0	100%
龙海村委会	1	0	1	0	100%
龙江村委会	6	0	6	0	100%
龙楼村委会	1	0	1	0	100%
青田村委会	2	0	2	0	100%
升昌村委会	3	0	3	0	100%
藤海居委会	12	0	12	0	100%
铁炉村委会	9	0	9	0	100%
湾坡村委会	6	0	6	0	100%
永宁居委会	1	0	1	0	100%
南田居	10	0	10	0	100%

三亚市海棠区应急联动中心
2021年3月22日



报：区三套领导班子

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3月22日印发