

海棠区应急联动中心

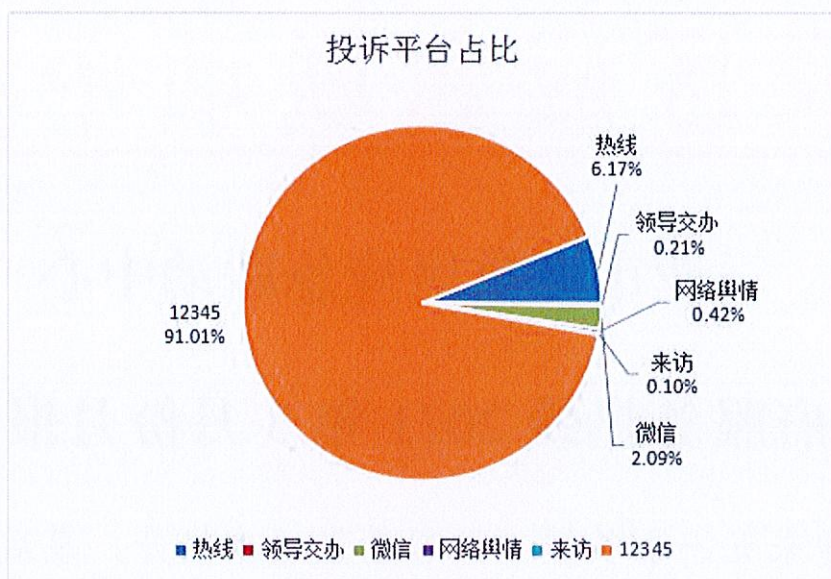
三亚市海棠区应急联动中心

政府服务热线 2021 年 3 月份月报

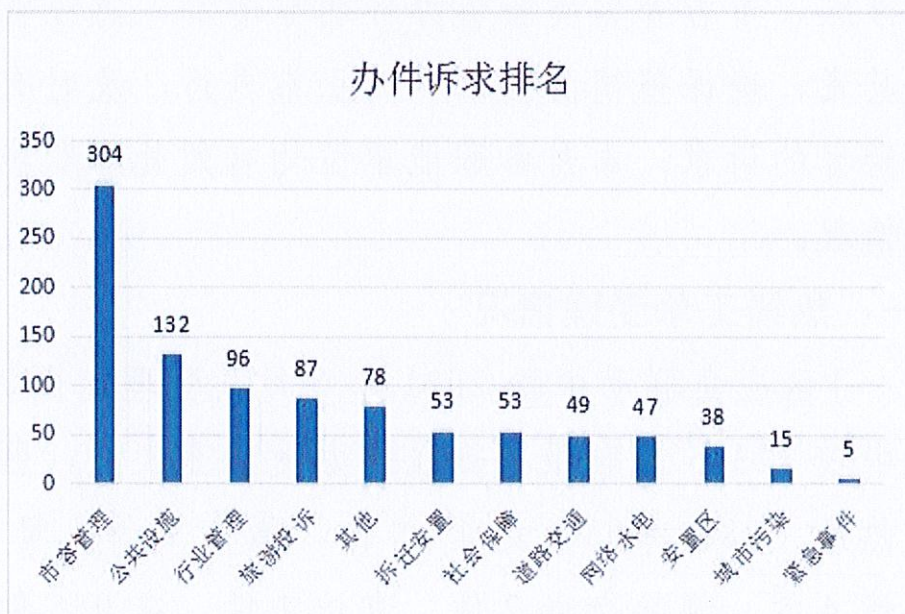
即将迎来五一小长假，游客数量逐步提升，皇后湾作为新晋网红打卡地，受到市民游客追捧，同时我中心接到关于皇后湾涉旅、市容管理类投诉办件明显增加，热线各成员单位各尽其责，确保疫情防控工作的正常进行，及时有效的处理市民游客的诉求。本月各职能部门均有效处理职能办件，无超期情况。

一、热线工单受理情况

(一) 区应急联动中心 2021 年 3 月共受理市民诉求 957 件，其中市 12345 政府服务热线转办受理 871 件，区政府指挥中心热线（88810003）受理 59 件，微信平台受理 20 件，网络舆情 4 件，领导交办 2 件，来访 1 件。在 955 件办结办件中，回访群众满意度为 99.5%。以下为 3 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、公共设施和行业管理等问题。

二、办件处理情况

(一) 市容管理类办件共 304 件，已办结 303 件，办结

率为 99%。主要为占道经营、卫生保洁和污水外溢等问题。占道经营、卫生保洁问题主要由市综合行政执法局海棠分局处理。污水外溢问题主要由区住房和城乡建设局处理。

其中关于皇后湾排污、卫生等投诉件，针对该问题，区委常委、区政府副区长翁裕育主持召开区长办公会议，研究解决海棠区后海污水排海等的工作问题，会议研究决定：一、由市综合执法局海棠分局牵头，市生态环境局海棠分局，海棠湾开发公司，藤海居委会配合，对海边商家污水乱排现象进行核查处置。二、海棠湾开发公司负责核查主管网及支管网的接入问题，确保不漏一户的接入主管网。三、区住建局负责整治期间，该区域污水应急抽排，并将废弃管网进行处置。

（二）**公共设施类**办件共 132 件，已办结 132 件，办结率为 100%。主要为公共设施建设及维护问题。由区住房和城乡建设局、海棠湾开发公司进行处理。值得一提的是，区住房和城乡建设局在工单处理中，高效认真履行职责，本月无逾期办件。

（三）**行业管理类**办件 96 件，已办结 96 件，办结率为 100%。主要为物业管理问题，由区住房和城乡建设局处理。

（四）**旅游投诉类**办件 87 件，已办结 87 件，办结率为 100%。主要为旅游纠纷等问题，由区旅游和文化广电体育局进行处理。

(五)其他类办件共 78 件,已办结 78 件,办结率为 100%。主要为村民选举咨询、政策咨询等问题,主要由区组织部(编办)和各村居委会进行处理。

(六)拆迁安置(土地纠纷)类办件共 53 件,已办结 53 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。

(七)社会保障类办件 53 件,已办 53 件,办结率为 100%。主要为学生补贴问题,由区教育局核实处理。

(八)道路交通类办件共 49 件,已办结 49 件,办结率 100%。主要为道路修整、交通堵塞、沙滩交通安全隐患等问题,主要由三亚市公安局交警支队海棠交警大队和三亚市综合行政执法局海棠分局进行核实处理。

(九)网络水电类办件 47 件,已办结 47 件,办结率为 100%。主要为居民用水问题,由东部供水公司及海棠湾藤林物业进行处理。

(十)安置区类办件共 38 件,已办结 38 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。

(十一)城市污染类办件 15 件,已办结 15 件,办结率为 100%。

(十二)紧急事件类办件 5 件,已办结 4 件,结率为 80%。

主要为枯树存在安全隐患的问题。

三、“红榜”和“黑榜”办件榜

（一）“红榜”办件

1、【工单号：20210321016625】关于海棠区藤海社区后海养天和大药房的路口，每天出现随意倒污水导致市民过路十分不便的问题。该办件于3月22日转派至市综合行政执法局海棠分局，该局办表示队员一直在现场巡逻并当场责令当事人把外排到路面的积水处理干净，同时对当事人进行批评教育，要求今后生活用水不能随意排到路面上，保持周边路面干净整洁。

2、【工单号：20210316999675】关于海棠区海昌不夜城大巴车充电旁的特来电充电站，公众号显示充电二小时免费，但充电不到1小时却收取市民三元费用的问题。该办件于3月24日转派至区发展和改革委员会，根据区发展和改革委员会现场调查及与特来电公司沟通，确认当时该充电网点存在系统故障导致充电二小时免费不能实现问题。海棠区发展和改革委员会已要求特来电公司：一是尽快排除系统故障；二是对诉求市民多付款项予以退还；三是在现场设立明码标价牌及联系电话。

3、【热线工单】关于游客在阳光壹酒店932号房间的洗手间内被脱落的大理石砸伤手指，与酒店方协商不下赔偿事宜的问题。该办件即时转派至区旅游和文化广电体育局办理，

该局办立即派人前往现场调查核实，已协调游客与该酒店就赔偿问题达成一致。

（二）“黑榜”办件

1、【工单号：20210228943713】关于未给予海棠区南田农场芒三队某居民家建设卫生间且未告知原因的问题。关于南田居改厕事件，该份工单于2019年12月份已受理到至今，区住建局答复请南田居核实相关需改厕人员名单上报，但南田居均答复在进行下一步的改厕工作需等待时日或该事项请联系南田居改厕负责人，截止目前还未能够为解决此事情。建议南田居应负起责任，如实回复工单处理情况，及时妥善解决群众诉求。

2、【工单号：20210120778575】关于1月21日海棠区北山村委会第二小组居民家中的20米高椰子树枯萎已有两个多月，因临近道路旁担心枯枝掉落或树木倒下打到房子和来往路人，故求助相关单位帮忙砍伐的问题。该工单按照属地管理已转派北山村委会处理，村委书记表示将联系市综合行政执法局海棠分局请求帮助处理，但市综合行政执法局海棠分局工作人员则表示该树木不属该局外包公司养护范围。我中心于再次督促北山村委会及时进行处理。但北山村委会均以无专项资金无法处理、待选举工作过后再向区政府申请资金处理，待批复下来即可施工为由答复。该工单多次复核流转78天后，北山村委会才着手处理，建议北山村委会从村

民的人身安全问题出发，先及时解决存在安全隐患，再按相关程序上报。

四、工单处理情况

本月无逾期超期工单，尚有 2 件工单正在处理中。政府服务热线平台于 2021 年 3 月总体处理工单效率排名前三的单位依次是：区住房和城乡建设局、市综合行政执法局海棠分局、区旅游和文化广电体育局。

五、3 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
区住房和城乡建设局	296	0	296	0	100%
市综合行政执法局海棠分局	277	0	277	0	100%
区旅游和文化广电体育局	87	0	87	0	100%
区水务局	34	1	33	0	97%
区安置办	33	0	33	0	100%
区教育局	32	0	32	0	100%
区应急联动中心	30	0	30	0	100%

区卫生健康委员会	24	0	24	0	100%
区农业农村局	15	0	15	0	100%
区民政局	13	0	13	0	100%
区商务和金融发展局	9	0	9	0	100%
区应急管理局	8	0	8	0	100%
市公安局交警支队海棠交警大队	7	0	7	0	100%
市自然资源和规划局海棠分局	6	0	6	0	100%
区项目推进服务中心	6	0	6	0	100%
市资规局海棠规划服务中心	6	0	6	0	100%
区委组织部（编办）	6	0	6	0	100%
区政府办公室	2	0	2	0	100%
市现代服务业产业园管委会	2	0	2	0	100%
区委办公室	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%

区武装部	1	0	1	0	100%
区纪委（监察局）	1	0	1	0	100%
区藤桥派出所	1	0	1	0	100%

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	5	0	5	0	100%
海棠湾企管公司	3	0	3	0	100%
海棠湾电信	2	0	2	0	100%
东部供水公司	2	0	2	0	100%
海棠湾藤林物业公司	2	0	2	0	100%
供电所	1	0	1	0	100%

各村（居）委会					
	总办件数	处理中	已完成	逾期	办结率
藤海居委会	8	0	8	0	100%
东溪村委会	6	0	6	0	100%

林旺居委会	4	0	4	0	100%
铁炉村委会	4	0	4	0	100%
龙江村委会	3	0	3	0	100%
三灶村委会	2	0	2	0	100%
藤桥村委会	2	0	2	0	100%
风塘村委会	1	0	1	0	100%
洪李村委会	1	0	1	0	100%
龙海村委会	1	0	1	0	100%
湾坡村委会	1	0	1	0	100%
永宁居委会	1	0	1	0	100%
北山村委会	9	1	8	0	88%

三亚市海棠区应急联动中心

2021年4月16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4月16日印发

