

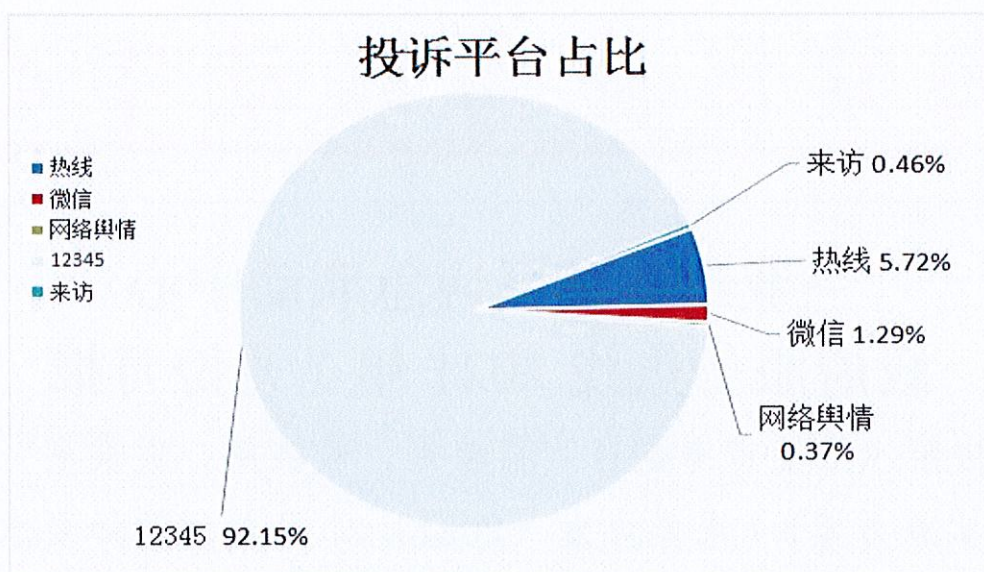
海棠区应急联动中心

三亚市海棠区应急联动中心 政府服务热线 2021 年 7 月份月报

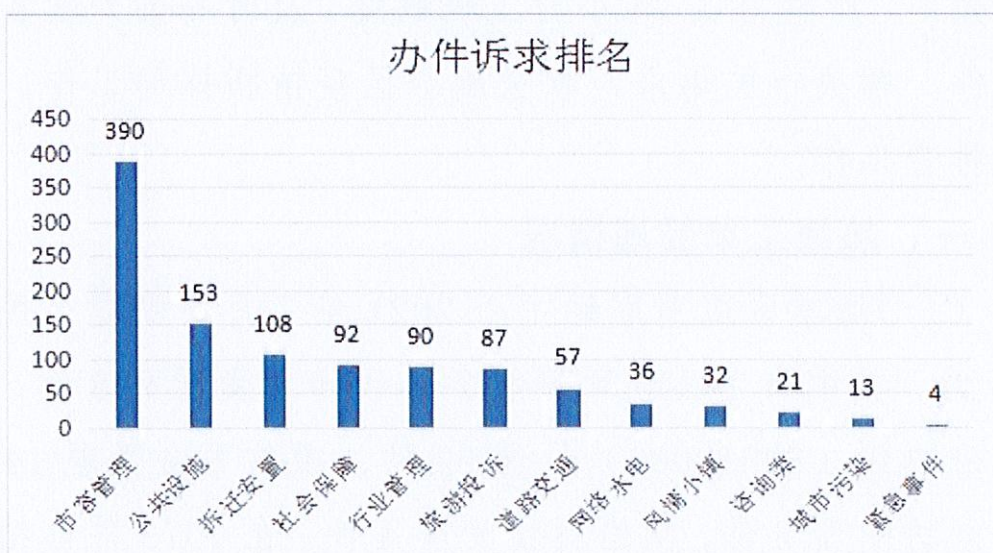
按照《三亚市海棠区“查堵点、破难题、促发展”百日行动实施方案》（海棠办发〔2021〕27号）的通知要求，认真研究查摆办件存在问题，协调区各职能部门全力提升办件处置效率，严格落实24小时上班制度，及时妥善处理各类投诉办件，解决市民诉求，积极配合区疫情指挥部工作，做好人员排查工作。

一、热线工单受理情况

（一）海棠区应急联动中心2021年7月共受理市民诉求1083件，其中市12345政府服务热线转办受理998件，海棠区政府热线（88810003）受理62件，微信平台受理14件，群众来访受理5件，网络舆情受理4件。在1073件办结办件中，回访群众满意度为92%。以下为7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、拆迁安置等问题。

二、办件处理情况及存在的疑难问题

(一) 市容管理类办件共 390 件，已办结 385 件，办结率为 99%。主要为乱搭乱放乱建、卫生保洁、污水外溢、占

道经营、噪音扰民等问题。乱搭乱放乱建涉及违章建筑、车辆乱停放，卫生保洁涉及路面清洁、垃圾清运等。主要由市综合行政执法局海棠分局、区住房和城乡建设局、各村（居）委会处理。

主要诉求热点问题为**占道经营、乱搭乱建**，占道经营较为集中在滕海社区、龙海风情小镇、林旺大道附近、海棠南北路酒店带，此类现象长期存在；乱搭乱建主要以各安置区、已建成交付的商业小区违章加建、搭建，主要由市综合行政执法局海棠分局处理。

（二）**公共设施**类办件共 153 件，已办结 151 件，办结率为 99%。主要为公共设施建设、路灯不亮、排污管道破损及规划等问题。

主要诉求热点问题为**路灯不亮**，主要由区住房和城乡建设局进行新路灯规划以及老旧路灯维修。关于路灯不亮问题在职能局核实处理过程中会出现业主单位不明确等情况，从而导致办件反复流转长时间得不到处理。

（三）**拆迁安置（土地纠纷）**类办件共 108 件，已办结 108 件，办结率为 100%。主要为生活补贴未发放、土地纠纷、征地安置赔偿问题等问题。主要由区农业农村局、区安置办、区项目推进服务中心以及各村（居）委会予以处理。

在土地纠纷问题中关于海棠区林旺大墩村村民存在土地争议，三灶村委会经过为期 15 天的处理时限后表示：暂未

联系上征地组丈量人员，已与市民对接过该情况，待丈量人员统一进行丈量。区应急联动中心将持续关注此事进展。

（四）**社会保障和社会治安类**办件共 92 件，已办结 91 件，办结率 99%。主要为群众利益受损、校内问题以及居民日常生活受影响等问题，主要由区教育局、区卫生健康委员会和市综合行政执法局海棠分局进行处理。

校内问题主要反映的是**无证办学**、违规开展培训班、以及咨询户籍所在地子女就学相关政策，区教育局已妥善处理相关问题。

（五）**行业管理**类办件共 90 件，已办结 90 件，办结率 100%。主要为**非法经营**、非法挖沙洗沙、物业管理问题。主要由市综合行政执法局海棠分局和区住房和城乡建设局进行处理。

在非法经营问题中，酒店方及游客多次投诉海边酒店沙滩带沙滩车和马匹非法经营行为屡禁不止，存在安全隐患，严重危及市民游客人身安全，此类问题望相关职能部门能引以重视，加大巡查力度和清查违规沙滩车。

（六）**旅游投诉**类办件共 87 件，已办结 87 件，办结率为 100%。主要为酒店房间问题、酒店退订及房费纠纷。区旅游和文化广电体育局均及时有效的与市民、涉事商家进行协调处理，同时责令涉事商家提高服务质量做好安全服务保障工作。

(七) **道路交通类**办件 57 件，已办结 56 件，办结率为 98%。主要反映问题为道路修整、减速带安装等问题，主要由区住房和城乡建设局以及村（居）委会进行处理。市民反映林旺贝贝幼儿园附近新修建的硬板化道路未安装减速带，过往车辆车速较快存在安全隐患问题。该问题反映至今已有两月，目前仍未安装减速带。区住房和城乡建设局表示正准备安排工作人员前往学校门口安装减速带。区应急联动中心将持续对该办件进行跟踪督办。

(八) **网络水电类**办件 36 件，已办结 36 件，办结率为 100%。主要为电网线垂落断落、电线杆老化破损、居民生活用水等问题。主要由区教育局协调供电、通讯部门进行处理；由区水务局协调供水企业及管水员进行处理。

(九) **安置区类**办件 32 件，已办 31 件，办结率为 97%。主要反映问题为房屋配套实施报修、房屋漏水等问题，主要由区住房和城乡建设局协调物业公司处理。

(十) **其他类**办件 21 件，已办结 21 件，办结率为 100%。主要诉求为群众需求问题。主要由各村（居）委会进行处理。

(十一) **城市污染类**办件 13 件，已办结 13 件，办结率为 100%。主要为焚烧垃圾污染、水污染等问题，主要由市综合行政执法局海棠分局和各村（居）委会和处理。

(十二) **紧急事件类**办件 4 件，已办结 4 件，办结率为 100%。

1、海棠湾仁恒皇冠酒店沙滩上有沙滩摩托车将游客撞

倒且从游客身体上碾压过去后逃窜，目前酒店已报警。市综合行政执法局海棠分局、区旅游和文化广电体育局、辖区派出所工作人员已现场核实处理，伤者无大碍，肇事司机逃逸至三亚，辖区派出所已依法对肇事司机进行传唤。

2、市公安局海棠分局于来电报备，万丽酒店海边有人员溺水，海警及消防已到现场救援。因万丽酒店处于陵水地界，公安局海棠分局已将该问题移交至陵水相关单位。

3、市民来电报备其是新冠密切接触者，区卫生健康委员会立即对接该密接者，了解到该市民两次核酸检测都为阴性，已自行居家隔离。

4、有一小女孩跟随父母到区铁炉港高尔夫球场海边捡螺，因父母疏于看管，不慎掉入海内消失。我中心第一时间将该问题反映至区应急管理局，同时后背救援队与海警立马赶到现场进行搜救。次日早上后背边防派出所反馈，落水人员已溺亡。

三、“红榜”和“黑榜”办件榜

（一）“红榜”办件

1. 7月21日市民来访反映：关于海昌梦幻不夜城里冠军俱乐部酒吧，搭了个室外的大舞台（奔野户外电音派对），每晚十点后开始蹦迪唱歌，声音巨大噪音扰民的问题。23日至31日期间市民多次投诉，区应急联动中心多次协调市执法局海棠分局、林旺派出所核实处理，督促负责人将音乐音量调

低，待工作人员走后，音量依旧会干扰到市民，无法从根本上处理噪音扰民的问题。区应急联动中心将该问题呈请区主要领导批示后，由区旅游和文化广电体育局牵头，市执法局海棠分局、林旺派出所协同处理。区旅游和文化广电体育局责令涉事商家停顿整改。8月6日晚市民致电我中心表示海昌梦幻不夜城噪音问题已解决扰民，并对我区的处理结果表示满意。

2. 【工单号：20210720391556】市民来电反映：关于海棠区天房洲际度假酒店旁免税店的工地每晚22点仍在施工，影响酒店住客休息，相关职能部门坐视不理的问题。针对该问题王蓓副区长带领市综合行政执法局海棠分局、市生态环境局海棠分局、区住房和城乡建设、海棠交警大队对免税三期项目工地施工酒店噪音扰民事宜现场办公，要求施工方按照有关要求于晚间22时至日间6时停止施工，并做好防尘工作。

3. 【工单号：20210721392824】市民来电反映：关于其是一家从事运输方面公司的工作人员，近期在参加林旺实验中学物品搬迁投标工作，第一次流标后，7月20日二次投标时，因其个人原因不符合条件，未参加竞标，其竞标价为23.8万元，最终标价为32万多，且在竞标合同规定工作人员480人较多且很多项目均另外收费，报价单不合理的问题。

经核实，海棠区教育局严格按工作流程办理林旺中学实

验楼物品搬迁工程，委托具有相应资质的机构做预算和招标代理工程。根据市民反映情况，海棠区教育局对预算单位和招标单位进行问询。本工程招标采用竞争性磋商，对投标人进行综合评分，综合得分最高者为第一中标候选人，设定了最高限价，中标价格未超过最高限价。招标过程符合法律法规要求。该投标人因未递交电子投标文件，不属于合格投标人，所以未能参加竞标。本项目预算部分有定额可查部分，依据定额套取，没有定额部分依据市场价寄取。人工暂定每日 23 人，20 个工作日，具体情况依据现场记录，最终金额以结算审核为准，整个工作流程合理合法合规。

（二）“黑榜”办件

1. 【工单号：20210624314002】关于海棠区江林村老村往蜈支洲岛方向转盘处，有村民将果树砍掉铺水泥做硬化路面的问题。区农业农村局未及时对工单进行处理，工单即将到期时热线工作人员再三催促农林局工作人员尽快反馈，该局办工作人员表示已收悉，需等待领导签字，导致该工单超期。建议该局重视工单办理工作，优化本部门办理流程，提高办件处理效率。

2. 【工单号：20210712367703】市民来电反映：关于电话咨询区人力资源和社会保障局有关工资社保员工新增的业务，在通话过程中接线员服务态度恶劣的问题。经区人力资源和社会保障局核实后反馈，已对被投诉人进行批评教育，

且向投诉人员赔礼道歉，得到投诉人的谅解。

3. 【工单号：20210730421027】市民来电反映：关于南田市场门口对面的交通摄像头被树叶遮挡，希望相关部门进行修剪的问题。经市执法局海棠分局核实反馈，道路两边和村里的绿化，树枝修剪已不属于该局办负责，由辖区村委会负责处理。区应急联动中心便将该工单转派至东溪村委会，村委会则表示无法处理，无专业的升降器及装备设施以及无专业人员。涉及到由村（居）委会进行处理的大多会出现推诿扯皮现象，以无专业设备、无专业工人、无资金为由转请其他部门核实处理进行答复。经区领导批示安排区住建局进行处理。

五、工单处理情况

政府服务热线平台于2021年7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、区旅游和文化广电体育局、区教育局。本月有3件超期工单，尚有10件单子正在处理中。

六、7月工单处理情况表

政府部门					
	总办件数	处理中	已完成	逾期	按时完成率
区住房和城乡建设局	253	4	249	0	100%

区旅游和文化广电体育局	100	0	100	0	100%
区教育局	63	0	63	0	100%
区安置办	38	0	38	0	100%
区水务局	21	0	21	0	100%
区卫生健康委员会	21	0	21	0	100%
区项目推进服务中心	18	0	18	0	100%
区应急联动中心	17	0	17	0	100%
市资源和规划局海棠分局	12	0	12	0	100%
市生态环境局海棠分局	8	0	8	0	100%
区应急管理局	5	1	4	0	100%
区商务和金融发展局	4	0	4	0	100%
市公安局交警支队海棠交警大队	4	0	4	0	100%
区司法局	4	0	4	0	100%
区民政局	4	0	4	0	100%
市市场监督管理局海棠分局	3	0	3	0	100%
区武装部	3	2	1	0	100%
区政务服务中心	2	0	2	0	100%
区退役军人事务局	2	0	2	0	100%
区人力资源和社会保障局	1	0	1	0	100%
区委宣传部	1	0	1	0	100%

区税务局	1	0	1	0	100%
区藤桥派出所	1	0	1	0	100%
区林旺派出所	1	0	1	0	100%
市综合行政执法局海棠分局	350	3	347	1	99%
区农业农村局	23	0	23	1	95%
区发展和改革委员会	3	0	3	1	66%

驻区单位					
	总办件数	处理中	已完成	逾期	按时完成率
海棠湾企管公司	5	0	5	0	100%
海棠湾电信公司	5	0	5	0	100%
海棠湾供电所	4	0	4	0	100%
海棠湾联通公司	1	0	1	0	100%
海棠湾公交公司	1	0	1	0	100%

村居委会

	总办件数	处理中	已完成	逾期	按时完成率
南田居委会	49	0	49	0	100%
东溪村委会	10	0	10	0	100%
湾坡村委会	9	0	9	0	100%
林旺居委会	6	0	6	0	100%
江林村委会	5	0	5	0	100%
藤桥村委会	5	0	5	0	100%
三灶村委会	4	0	4	0	100%
铁炉村委会	3	0	3	0	100%
滕海居委会	3	0	3	0	100%
青田村委会	2	0	2	0	100%
海丰村委会	1	0	1	0	100%
龙江村委会	1	0	1	0	100%
龙海村委会	1	0	1	0	100%
风塘村委会	1	0	1	0	100%
管头村委会	1	0	1	0	100%
庄大村委会	1	0	1	0	100%
洪李村委会	1	0	1	0	100%

三亚市海棠区应急联动中心
2021年8月23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8月23日印发

