

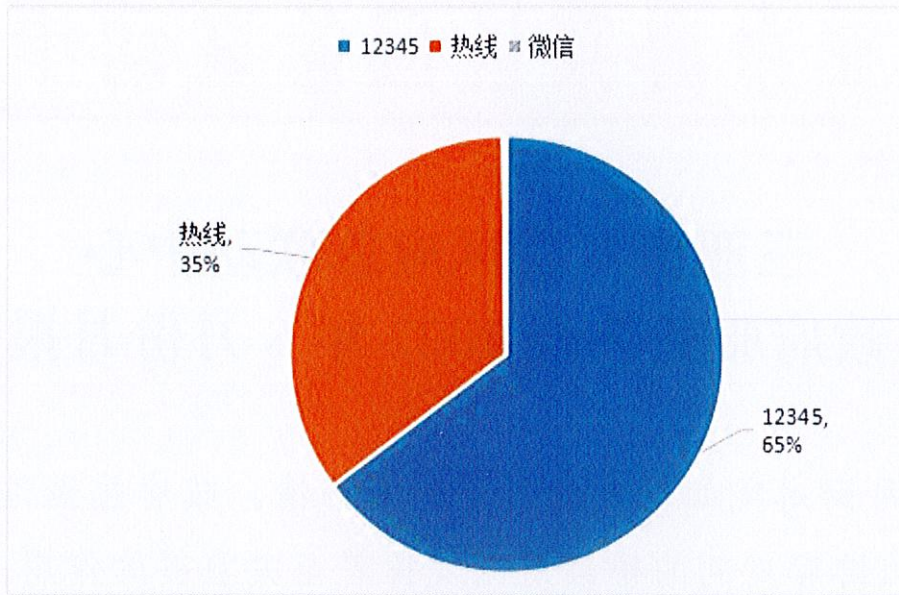
三亚市海棠区应急联动中心

三亚市海棠区应急联动中心 政府服务热线 2022 年 8 月份月报

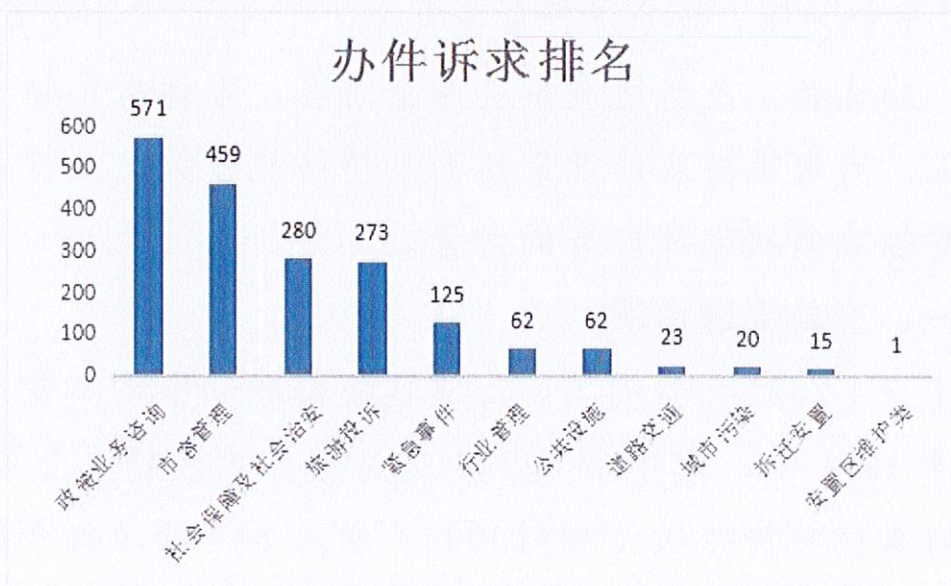
8 月面对突如其来的新冠肺炎疫情，政府热线作为政府与市民、游客之间的桥梁时刻发挥着至关重要的作用。“0801”疫情发生后，我中心响应区委区政府工作号召，立即成立海棠区保供热线服务专班，尽力克服人手不足的情况，日夜坚守，以单位为家，充分发挥服务热线“不见面”“不间断”“全天候”的优势，及时协调解决滞留游客、本地居民物资、用药需求，为市民游客解读最新的疫情防控政策，为打赢这场疫情防控攻坚战发挥应有的力量。

一、工单受理情况

(一) 2022 年 8 月份，海棠区应急联动中心共受理各平台办件 1891 件，其中市 12345 政府服务热线转办受理 1224 件，海棠区政府热线（88810003）受理 667 件（包含微信平台受理 4 件）。办结 1891 件，办结率为 100%。在 1891 件办结件中，回访群众满意度为 98.9%，相比上个月群众满意度上升 13.2%。以下为 8 月份各个平台办件所占比例：



(二) 办件诉求排名如图:



本月市民游客诉求热点主要集中在政策业务咨询、市容管理、社会保障及社会治安、旅游投诉、紧急事件等相关问题等方面。重点区域集中在：海棠南北路酒店带（咨询疫情

防控政策、核酸检测结果出具时间、健康码转码)、各村居委会及隔离酒店(疫情管控相关事宜)。

二、办件处理情况

(一)政策业务咨询类办件 571 件,已办结 571 件,办结率为 100%,主要为市民咨询、群众需求等问题。诉求热点为市民咨询类问题,主要由区卫生健康委员会、海棠区旅游和文化广电体育局等相关部门进行处理。多数为市民购买物资、市民出行不便、防疫相关政策等问题,该类问题皆已及时进行转办,并得到有效解决。

(二)社会保障及社会治安类办件共 459 件,已办结 459 件,办结率为 100%。主要为居民日常生活受影响、群众利益受损、医疗救助等问题。由海棠区住房和城乡建设局、海棠区卫生健康委员会、海棠区旅游和文化广电体育局等相关单位进行处理。诉求热点为疫情相关类问题,较为集中在民生保障、市民采购物资及海棠区核酸采样点时间与安排等,主要由海棠区卫生健康委员会进行处理,另一突出问题为因疫情造成居民日常生活受影响,主要由海棠区卫生健康委员会及各村居委会进行处理。

(三)旅游投诉类共件 280 件,已办结 280 件,办结率 100%。主要为酒店房费纠纷问题等问题。主要由区旅游和文化广电体育局进行处理。

(四)紧急事件类办件共 273 件,已办结 273 件,办结

率为 100%。主要为**疫情管控相关事宜**问题，由海棠区卫生健康委员会、海棠区旅游和文化广电体育局进行协调处理。

（五）**市容管理**类办件共 125 件，已办结 125 件，办结率为 100%。主要为卫生保洁问题、污水乱排放、溢出问题等问题。

诉求热点为**卫生保洁**问题，集中在南田片区、林旺社区，由海棠区住房和城乡建设局进行处理，上报后均得到有效清理。另一热点问题为**污水乱排放、溢出**问题，集中在藤海社区、南田片区、林旺南风情小镇附近等地，由海棠区住房和城乡建设局进行处理，上报后均得到有效清理。

（六）**行业管理**类办件共 62 件，已办结 62 件，办结率为 100%。主要为物业管理等问题，集中在海棠区各个小区。主要由区住房和城乡建设局进行处理。

（七）**公共设施**类办件共 62 件，已办结 62 件，办结率 100%。主要为路灯损坏问题，集中在南田居、藤海社区、林旺北路、林旺南路、青田风情小镇安置区。由海棠区住建局进行处理。

（八）**拆迁安置**类办件共 23 件，已办结 23 件，办结率为 100%。主要诉求为征地安置补偿等问题。主要由区安置办与海棠区各居村委会进行处理。

（九）**安置区维护**类办件共 20 件，已办结 20 件，办结率为 100%。主要为房屋及配套设施报修等问题。主要由区住房和城乡建设局和各村（居）委会进行处理。

(十) **道路交通类**办件共 15 件，已办结 15 件，办结率为 100%。主要为道路堵塞问题，主要由海棠交警大队进行处理。

(十一) **城市污染类**办件共 1 件，已办结 1 件，办结率为 100%。主要为焚烧垃圾等问题。主要由区综合行政执法局处理。

三、“红榜”和“黑榜”办件榜

(一)“红榜”办件

1. **【20220831110623】** 市民微信自主上报反映：湾坡村民买到的保供包存在质量问题，望解决。湾坡村委会、海棠区商务和金融发展局第一时间与市民及供应商联系，经核实，市民所购买的保供物资在运输过程中因出现挤压而导致部分损坏，物资本身未存在品质问题。海棠区商务和金融发展局工作人员已要求保供单位针对此问题进行退款处理，并要求其加强运输环节管控，严禁以次充好，同时在出现售后问题时，第一时间进行处理，该办件处理及时有效。

2. **【20220803941210】** 市民来电反映：其通过去哪网预订三亚海棠湾慕舍雪莱洋房别墅，入住时间 10 号至 13 号，花费 2641 元，因疫情原因退款被拒，望核实处理。接到投诉后，海棠区旅游和广电体育局工作人员第一时间与市民取得联系了解情况，并与商家协商，目前商家已全额退款给客人，客人表示满意。该办件处理及时、有效解决市民诉求。

（二）“黑榜”办件

1. 【20220707814093】市民来电反映：其于2021年7月份在海棠区林旺藤桥武装部工作，没有签署劳动合同，属于民兵，当时是由海棠区政府的政法委招募去做防偷渡的工作，现拖欠其100天的工资共2万元左右没有发放，其表示其一行有10个人都被拖欠了，望相关部门介入核实处理。海棠区武装部7月11日答复：依据《民兵工作条例》第六章第三十五条规定，民兵担负勤务的报酬或者补助，由使用单位支付。该项活动涉及经费由区委政法委保障，已协调该单位尽快办理，目前涉及经费在申请中。海棠区委政法委7月27日答复：我委已协助区人武部提交议题至区政府常务会议。经区主要领导同意，拟将相关资金拨付至区人武部对应帐产后发放，但区人武部要求我委直接发放至民兵。经咨询区财政局，相关财务规定，民兵与我委无直接隶属关系，不得发放相关补助，我委与区人武部协助至今，区人武部一直不肯接收相关经费。武装部8月3日再次答复：因我部无独立银行账户，故无法接收相关经费。9月22日经咨询政法委，目前仍处于协调阶段，尚在处理中。该办件至今未有进展。

2. 【20220726902908】市民来电反映：海棠区林旺大道林旺小学斜对面废品收购站门口堆放了很多建筑垃圾，长时间没有人清理，阻碍交通，望处理。海棠区住房和城乡建设局答复：我局已将全区建筑垃圾堆放情况报送至市综合行政执法局海棠分局，要求市综合行政执法局海棠分局对全区建

筑垃圾堆放点立案侦查，寻找相关责任人或单位，按照《固废法》相关条款责令责任人限期整改，并严肃处理。该办件多次重复答复，至今未有进展，导致办件反复流转。

四、工单处理情况

政府服务热线平台于2022年8月总体处理工单效率排名前三的单位依次是：海棠区旅游和文化广电体育局、海棠区卫生健康委员会、海棠区住房和城乡建设局。

8月工单处理情况表

	总办件数	已办结	处理中	逾期	按时完成率
合计	1891	1891	0	0	100%
政府部门	1562	1562	0	0	100%
海棠区旅游和文化广电体育局	435	435	0	0	100%
海棠区卫生健康委员会	327	327	0	0	100%
海棠区住房和城乡建设局	285	285	0	0	100%
海棠区应急联动中心	279	279	0	0	100%
市综合行政执法局海棠分局	53	53	0	0	100%
海棠区农业农村局	33	33	0	0	100%
海棠区商务和金融发展局	28	28	0	0	100%
三亚市市场监督管理局海棠分	20	20	0	0	100%

局					
海棠区教育局	16	16	0	0	100%
海棠区民政局	11	11	0	0	100%
海棠区安置办	10	10	0	0	100%
区政府办公室	9	9	0	0	100%
海棠交警大队	8	8	0	0	100%
海棠区发展改革局	6	6	0	0	100%
海棠区水务局	5	5	0	0	100%
海棠区武装部	5	5	0	0	100%
区团委	4	4	0	0	100%
海棠区项目推进服务中心	3	3	0	0	100%
区委统战部	3	3	0	0	100%
区委政法委	3	3	0	0	100%
现代服务业产业园管委会	3	3	0	0	100%
海棠区司法局	2	2	0	0	100%
海棠湾公安分局	2	2	0	0	100%
林旺派出所	2	2	0	0	100%
区委宣传部	2	2	0	0	100%
市监察支队海棠湾工作站	2	2	0	0	100%
海棠区生态环境局	1	1	0	0	100%
海棠区统计局	1	1	0	0	100%

海棠区委办公室	1	1	0	0	100%
海棠湾公安局南田分局	1	1	0	0	100%
区消防大队	1	1	0	0	100%
退役军人事务局	1	1	0	0	100%
各驻区单位	24	24	0	0	100%
三亚坚明实业公司	11	11	0	0	100%
穗康物业	7	7	0	0	100%
现代服务业产业园管委会	3	3	0	0	100%
海棠湾企管公司	2	2	0	0	100%
供电所	1	1	0	0	100%
各村（居）委会	305	305	0	0	100%
南田居	77	77	0	0	100%
龙海村委会	34	34	0	0	100%
藤海居委会	25	25	0	0	100%
庄大村委会	19	19	0	0	100%
林旺居委会	19	19	0	0	100%
湾坡村委会	18	18	0	0	100%
江林村委会	16	16	0	0	100%
永宁居委会	15	15	0	0	100%
三灶村委会	13	13	0	0	100%
龙江村委会	13	13	0	0	100%

铁炉村委会	12	12	0	0	100%
藤桥村委会	6	6	0	0	100%
林新村委会	6	6	0	0	100%
风塘村委会	6	6	0	0	100%
升昌村委会	5	5	0	0	100%
青田村委会	5	5	0	0	100%
洪李村委会	5	5	0	0	100%
椰林村委会	4	4	0	0	100%
海丰村委会	4	4	0	0	100%
北山村委会	2	2	0	0	100%
东溪村委会	1	1	0	0	100%

三亚市海棠区应急联动中心

2022年10月12日



报：区四套领导班子

送：区纪委监委、区委办公室、区人大办公室、区政府办公室、区政协办公室、区各相关单位

三亚市海棠区应急联动中心

2022年10月12日印发

