

# 三亚市海棠区应急联动中心

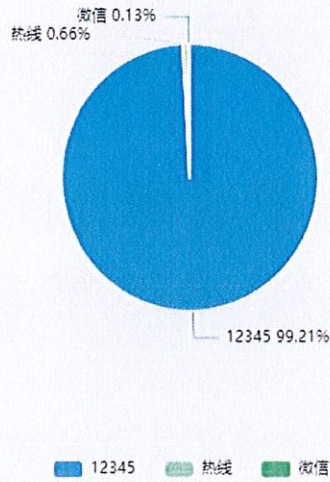
## 三亚市海棠区应急联动中心 政府服务热线 2023 年 6 月份月报

6 月，我中心主要受理区政府热线（88810003）、12345 政府服务热线等接办事项，同时积极配合市 12345“直通联办”改革，不断拓宽诉求反映渠道，更快更好解决群众诉求。值班期间我中心工作人员认真接听值班电话，做好记录，遇有紧急事项及时汇报。我中心遵循即接即转、实时督办的工作原则，高效解决与群众切身相关的问题。

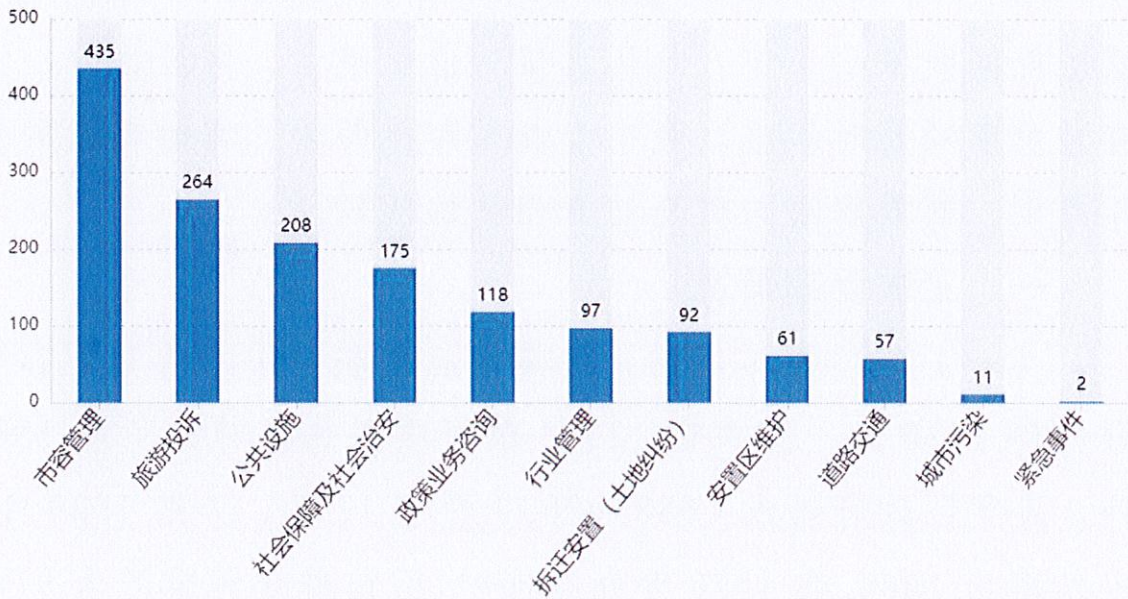
### 一、工单受理情况

（一）2023 年 6 月份，海棠区应急联动中心共受理各平台办件 1520 件，其中市 12345 政府服务热线转办受理 1508 件，海棠区政府热线（88810003）受理 12 件，办结 1520 件，办结率为 100%。在 1520 件办结件中，回访群众满意度为 97%，相比上个月群众满意度持平。如下为 6 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市容管理、旅游投诉、公共设施、社会保障及治安、政策业务咨询等。重点区域集中在：藤海社区辖区内、林旺南北路、南田市场及南田温泉区域（占道经营、卫生保洁、噪音扰民、污水外溢等问题）；



海棠区辖区内酒店及民宿（旅游投诉、房费纠纷等问题）；藤桥片区国道、安置区及商业小区，林旺南北路（路灯不亮、公共设施损坏等问题）。

## 二、办件处理情况

（一）市容管理类办件共 435 件，已办结 435 件，办结率为 100%。主要为卫生保洁、流动商贩占道经营、噪音扰民、污水外溢等问题。诉求热点为卫生保洁、占道经营、噪音扰民、污水外溢，集中在海棠区林旺片区国道、藤海社区主干道、林旺南北路及南田市场内，由三亚市综合行政执法局海棠分局、海棠区住房和城乡建设局进行处理。

（二）旅游投诉类办件共 264 件，已办结 264 件，办结率为 100%。主要诉求为酒店及民宿房费纠纷、服务态度等问题。诉求热点为酒店房费纠纷，集中在海棠区各大酒店、民宿及旅租，主要由海棠区旅游和文化广电体育局进行处理。

（三）公共设施类办件共 208 件，已办结 208 件，办结率为 100%。主要体现为路灯损坏不亮、公共设施修建及维护、通讯电缆垂落等问题。诉求热点为路灯不亮、树枝修剪问题，集中在藤桥片区国道、海岸大道、林旺南北路、及安置区内路灯不亮影响出行以及各村（居）内道路破损坑洼存在安全隐患等问题。由海棠区住房和城乡建设局和各村（居）委会、海棠区教育局进行处理。

（四）社会保障及社会治安类办件共 175 件，已办结 175



件，办结率为 100%。主要为居民日常生活受影响与群众利益受损等问题。主要由海棠区住房和城乡建设局、海棠区卫生健康委员会、市综合行政执法局海棠分局进行处理。诉求热点为居民日常生活受影响问题。该类问题已及时进行转办处理完毕。

（五）政策业务咨询类办件 118 件，已办结 118 件，办结率为 100%，主要为市民咨询和需求等问题。主要由海棠区住房和城乡建设局、各村（居）委会进行处理。均已及时进行转办处理，并得到有效的解答，群众满意度较高。

（六）行业管理类办件共 97 件，已办结 97 件，办结率为 100%。主要突出在物业管理问题，诉求热点为物业管理问题，涉及海棠区藤桥林旺二期安置房及各大商业小区，体现在安置房配套设施损坏，主要由海棠区住房和城乡建设局进行处理。

（七）拆迁安置（土地纠纷）类办件共 92 件，已办结 92 件，办结率为 100%。主要为征地安置补偿、生活补贴和土地纠纷等问题。已及时转办海棠区项目推进服务中心、安置领导小组办公室及各村（居）委会进行处理，同时对市民做好解释工作。

（八）安置区维护类办件共 61 件，已办结 61 件，办结率 100%。主要为安置区房屋及配套设施报修及公共设施损坏等问题，热点诉求为房屋及配套设施报修，集中在海棠区各



风情小镇（涵盖临时过渡安置房）。由海棠区住房和城乡建设局和各村（居）委会（涵盖安置区物业公司）进行处理。

（九）**道路交通**类办件共 57 件，已办结 57 件，办结率 100%。主要为道路修整及车辆乱停放等问题，诉求热点为**道路修整**，较为集中在林旺市场附近、南田片区、藤海社区。主要由海棠区住房和城乡建设局和海棠交警大队进行处理。

（十）**城市污染**类办件共 11 件，已办结 11 件，办结率为 100%。主要为空气污染等问题。由三亚市生态环境局海棠分局进行处理。

（十一）**紧急事件**类办件共 2 件，已办结 2 件，办结率为 100%。主要为工地工伤及违建建筑隐患问题。由海棠区应急管理局和市综合行政执法局海棠分局进行处理，均已得到有效处理。

### 三、“红榜”和“黑榜”办件榜

#### （一）“红榜”办件

1. 【20230530401862】市民来电反映：海棠区南田农场长田分场一户罗姓人家房子周围的树断掉，望相关部门核实处理。接到投诉反映后，南田居区网格长迅速安排网格员到现场核查，该情况属实，目前已将断树枝叶锯掉清理干净，并与当事人联系告知工作处理结果，市民对事件处理工作时效表示认可，感到满意。

2. 【20230614472368】游客来电反映：其于 6 月 14 日入



住三亚海棠湾喜来登度假酒店 7033 号房间，酒店工作人员在其挂免打扰牌子的情况下，打开其的房间，并且没有任何处理方案，现来电投诉，要求现场处理。接到投诉反映后，该工单于 2023-06-14 12:11:49 转派至海棠区旅游和文化广电体育局，该局于 2023-06-14 15:58:39 已及时对接酒店方及游客协同处理完毕，客人对此处理结果表示满意。

## （二）“黑榜”办件

1. **逾期件【20230615476159】**市民来电反映：海棠区林旺中学校长于 5 月 5 日，在北京英智师苑国际传播有限公司订购三套教师用书，价值 1490 元，收到书后至今不付款，拉黑其电话，发短信不回，现投诉，要求该校长付款或者联系其解决，望核实处理。该办件于 2023 年 6 月 15 日转派至海棠区教育局，海棠区教育局未能在办件处理时效内，跟进并督促校方进行反馈，导致该办件于 2023 年 6 月 25 日超时回复，且该办件为普通类投诉办件，该局办件拖延时效较长。

2. **【20230614471797】**市民来电反映：海棠区政府旁边高架桥上常年积水影响车辆通行，特别是暴雨天特别严重，车辆经过会被溅一身，该条道路是必经之路，望核实处理。该办件海棠区住房和城乡建设局于 2023 年 6 月 20 日反馈：尚未移交我局，请转业主单位海棠湾开发公司核实处理。后经于 2023 年 6 月 27 日海棠区住房和城乡建设局再次核实反馈：我局正在做前期准备。该局前后答复不一，未能主动到



现场核实情况，影响该办件处理时效。

3. **逾期件【20230320082186】** 市民反映海棠区南田居毛新队靠近上海高速涵洞主干道至今未进行道路硬板化问题。6月13日9:31，海棠区住房和城乡建设局职能局处理环节超时一分钟，导致该工单逾期。该工单现已办结

4. **逾期件【20230621504554】** 市民反映海棠区海燕小学六年级1班班主任利用学生交费在其中赚取利益作风不正的问题。海棠区教育局2023年6月29日11:27收单，收单逾期19分钟，造成该工单逾期。该工单现已办结。

#### 四、工单处理情况

政府服务热线平台2023年6月总体处理工单效率排名前三的单位依次是：海棠区住房和城乡建设局、海棠区旅游和文化广电体育局、市综合行政执法局海棠分局。

6月工单处理情况表

处理部门	总办件数	已办结	处理中	逾期	按时完成率
合计	1520	1520	0	4	99%
政府部门	1303	1303	0	4	99%
海棠区住房和城乡建设局	494	494	0	1	99%
海棠区旅游和文化广电体育局	271	271	0	0	100%
市综合行政执法局海棠分局	258	258	0	0	100%



海棠区教育局	69	69	0	3	91%
海棠区安置办	51	51	0	0	100%
海棠区农业农村局	45	45	0	0	100%
海棠区卫生健康委员会	21	21	0	0	100%
海棠区应急联动中心	17	17	0	0	100%
海棠区项目推进服务中心	15	15	0	0	100%
海棠区水务局	9	9	0	0	100%
市生态环境局海棠分局	6	6	0	0	100%
海棠区商务和金融发展局	6	6	0	0	100%
区总工会	6	6	0	0	100%
海棠区发展改革局	5	5	0	0	100%
三亚市资规局海棠分局	5	5	0	0	100%
海棠区民政局	3	3	0	0	100%
海棠区应急管理局	3	3	0	0	100%
海棠区人力资源和社会保障 局	3	3	0	0	100%
海棠交警大队	3	3	0	0	100%
区政府办公室	3	3	0	0	100%
海棠区行政审批服务局	2	2	0	0	100%
海棠区司法局	2	2	0	0	100%
海棠区统计局	1	1	0	0	100%
退役军人事务局	1	1	0	0	100%



市市场监督管理局海棠分局	1	1	0	0	100%
区委组织部	1	1	0	0	100%
区委统战部	1	1	0	0	100%
海棠区医疗保障局	1	1	0	0	100%
<b>各驻区单位</b>	<b>57</b>	<b>57</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>
三亚坚明实业公司	23	23	0	0	100%
穗康物业公司	11	11	0	0	100%
海棠湾开发公司	10	10	0	0	100%
青田安置区物业	6	6	0	0	100%
海棠湾企管公司	4	4	0	0	100%
海棠湾供电所	2	2	0	0	100%
中海油公司	1	1	0	0	100%
<b>各村（居）委会</b>	<b>160</b>	<b>160</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>99%</b>
南田居	48	48	0	0	95%
庄大村委会	12	12	0	0	100%
风塘村委会	10	10	0	0	100%
青田村委会	10	10	0	0	100%
三灶村委会	9	9	0	0	100%
铁炉村委会	9	9	0	0	100%
林旺社区居委会	9	9	0	0	100%
龙海村委会	8	8	0	0	100%
湾坡村委会	8	8	0	0	100%



东溪村委会	6	6	0	0	100%
龙江村委会	6	6	0	0	100%
升昌村委会	5	5	0	0	100%
藤海社区居委会	5	5	0	0	100%
江林村委会	4	4	0	0	100%
北山村委会	3	3	0	0	100%
洪李村委会	3	3	0	0	100%
林新村委会	3	3	0	0	100%
龙楼村委会	1	1	0	0	100%
永宁社区居委会	1	1	0	0	100%



三亚市海棠区应急联动中心

2023年7月31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

2023年7月31日印发



