

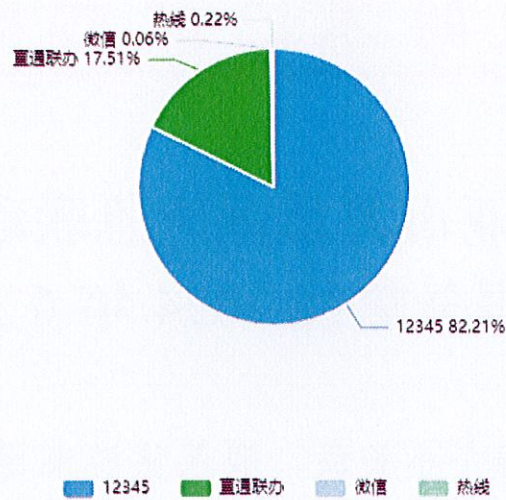
三亚市海棠区应急联动中心

三亚市海棠区应急联动中心 政府服务热线 2024 年 6 月份月报

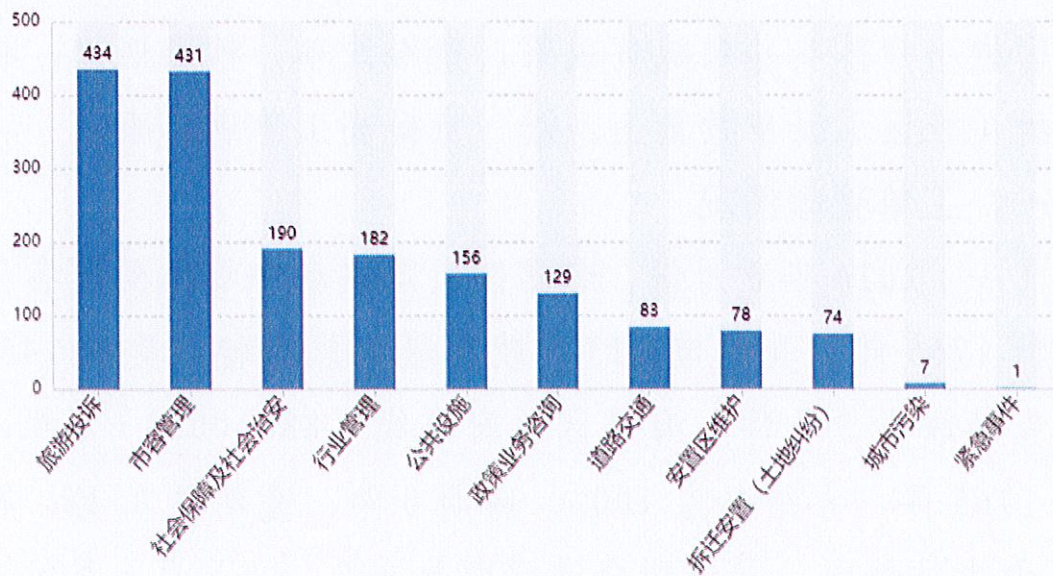
6 月迎来端午小长假，我区旅游市场也持续升温，我中心严格按照区委、区政府工作部署，及时处理 12345 及区政府服务热线工单，严格落实整治形式主义为基层减负专项工作机制，围绕村（社区）反映强烈突出问题，在热线工单办理方面进一步落实基层减负政策，精准派单，精准匹配，在减少村（社区）派单数量上，进一步提高工单满意率。

一、工单受理情况

（一）2024 年 6 月份，海棠区应急联动中心共受理各平台办件 1765 件，其中市 12345 政府服务热线转办受理 1451 件，直通联办 309 件，海棠区政府热线（88810003）5 件，办结 1765 件，办结率为 100%，逾期 3 件，逾期率 0.2%。在 1765 件办结件中，回访群众满意度为 94%。以下为 6 月份各个平台办件所占比例：



(二) 办件诉求排名如图:



(三) 本月市民游客诉求热点主要集中在旅游投诉、市容管理、社会保障及治安、行业管理。重点区域集中在: 海棠南北路酒店带、风情小镇、藤海社区、林旺大道、商业小

区、南田温泉片区路网、在建工地。主要涉及到：1、海棠区辖区内酒店及民宿房费纠纷、服务态度及景区管理等问题；2、藤海社区主干道、龙海风情小镇及林旺大道、南田等片区内占道经营、污水乱排放问题；3、南田温泉周边道路施工进度缓慢、施工噪音扰民问题；4、商业小区物业管理等问题。

二、办件处理情况

（一）旅游投诉类办件共 434 件，已办结 434 件，办结率为 100%。主要诉求为酒店及民宿房费纠纷(271 件)、酒店服务态度差、景区管理等问题。诉求热点集中在：1、房费纠纷，多数主要由于市民游客行程的变化、个人其他原因等因素导致。2、网上酒店房间宣传照片与实际情况不符、酒店办理入住时间过久、工作人员服务态度等问题，导致的商家与市民游客之间的纠纷。3、部分景区管理不合理、秩序混乱等问题。接到投诉后海棠区旅游和文化广电体育局已第一时间派员到现场或致电商家及市民进行沟通处理，均得到有效处理。

（二）市容管理类办件共 431 件，已办结 431 件，办结率为 100%。主要为占道经营、噪音扰民等问题。诉求热点为占道经营、噪音扰民、污水乱排放、卫生保洁、房屋违建。占道经营主要集中在海棠南北路、林旺大道、椰林路口、龙海风情小镇、藤海社区等位置。噪音扰民问题集中在各施工工地，如藤海社区皇后湾部分音乐餐厅、酒吧等。污水外溢、

乱排放问题集中在藤海社区、林旺北风情小镇、林旺南风情小镇等区域，均有井盖、管道污水外溢、乱排放问题。卫生保洁不到位问题集中在龙海安置区、藤海社区。房屋违建问题集中在公共区域搭建铁皮棚、青田风情小镇和商业小区商品房加建改建扩建等问题。上述类型办件目前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、各安置区物业以及各村（居）委会进行处理。

（三）社会保障及社会治安类办件共 190 件，已办结 190 件，办结率为 100%。主要为群众利益受损、居民日常生活受影响及学校内管理等问题。主要由海棠区卫生健康委员会、海棠区旅游和文化广电体育局、海棠区教育局、海棠区住房和城乡建设局、市综合执法局海棠分局、海棠区农业农村局等进行处理，均已有效解决。

（四）行业管理类办件共 182 件，已办结 182 件，办结率为 100%。主要为物业管理问题。诉求热点为商业小区物业不作为、乱收费以及停水、停电，电梯维修和房屋漏水等问题。主要由海棠区住房和城乡建设局进行处理，均已有效处理。

（五）公共设施类办件共 156 件，已办结 156 件，办结率为 100%。主要为公共设施修建及维护、路灯不亮、路面破损等问题。诉求热点为路灯不亮，主要集中在各村（居）辖区和风情小镇内部路灯不亮影响正常出行；路面存在安全隐患等问题。主要由海棠区住房和城乡建设局、及各村（居）委

会进行处理。

（六）政策业务咨询类办件 129 件，已办结 129 件，办结率为 100%，主要为市民咨询等问题。本月份在市民咨询求方向出现两个较为突出的问题。1、人才引进落户相关问题咨询；2、安居、公租房相关问题咨询。均已转相关单位为市民及时解惑。

（七）道路交通类办件共 83 件，已办结 83 件，办结率 100%。主要为道路修整问题，诉求热点集中在南田片道路修整，以及道路未硬化导致出行不便等。目前主要由海棠区住房和城乡建设局、南田居进行处理。

（八）安置区维护类办件共 78 件，已办结 78 件，办结率 100%。主要为房屋及配套设施报修、房屋漏水问题和安置区公共设施问题等，主要集中在龙海、湾坡、林旺北等风情小镇。主要由海棠区住房和城乡建设局和各村（居）委会及物业方进行协调处理。

（九）拆迁安置（土地纠纷）类办件共 74 件，已办结 74 件，办结率为 100%。主要表现在征地安置赔偿、拆迁附属物赔偿、房屋分配、生活补贴等问题。现阶段主要由海棠区安置办、海棠区项目推进服务中心进行处理，各村居委介入协调配合。

（十）城市污染类办件共 7 件，已办结 7 件，办结率为 100%。主要为垃圾污染、焚烧物体等问题。主要由市综合行政执法局海棠分局、海棠区住房和城乡建设局、村委会进行

处理。

(十一) 紧急事件类办件共 1 件，已办结 1 件，办结率为 100%。主要为人员伤亡问题。

三、典型案例

(一) 满意办件

1. 【20240617288832】市民来电表扬海棠区政府办（张区长、工作人员黄鹤）、海棠区住建局副局长（丁定海）、工作人员廖华钰，在区政府工作人员帮助下，最终得以配租公租房，解决家庭居住困难。市民特来电表扬区政府工作人员工作认真负责，问题处置及时有效。

(二) 不满意办件

1. 【20240617285380】（续：20240614275966）市民来电反映：其是海棠区南田居毛新队的村民，咨询队长问题队长不理睬，现来电投诉队长不解答村民的问题。南田居处理工单环节超时，导致工单逾期。

2. 【20240626326633】市民来电反映：关于投诉海棠区海棠湾 2 期三亚崇德学校六年级语文老师的问题。工单截止时间 2024-06-28 09:42:34，职能局办结时间 2024-06-28 10:52:08，该办件海棠区教育局处理工单环节超时，导致工单逾期。

3. 【20240617287953】市民来电反映：关于海棠区人才基地保障项目公租房迟迟未安宽带的问题。工单截止时间 2024-06-24 09:51:32，职能局办结时间 2024-06-24

09:57:35，该办件海棠区发展和改革委员会处理工单环节超时，导致工单逾期。

四、工单处理情况

政府服务热线平台2024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

部门	总办件	已办结	处理 中	逾期	办结率
合计	1765	1765	0	3	99%
政府部门	1547	1547	0	2	99%
海棠区住房和城乡建设局	502	502	0	0	100.00%
海棠区旅游和文化广电体育局	448	448	0	0	100.00%
市综合行政执法局海棠分局	268	268	0	0	100.00%
海棠区农业农村局	45	45	0	0	100.00%
海棠区安置办	39	39	0	0	100.00%
海棠区卫生健康委员会	27	27	0	0	100.00%
海棠区应急联动中心	21	21	0	0	100.00%
三亚市资规局海棠分局	17	17	0	0	100.00%
海棠区项目推进服务中心	15	15	0	0	100.00%
海棠区民政局	10	10	0	0	100.00%

海棠区水务林业局	10	10	0	0	100.00%
海棠区应急管理局	10	10	0	0	100.00%
海棠区商务局	10	10	0	0	100.00%
海棠区人力资源和社会保障 局	9	9	0	0	100.00%
海棠区交通运输局	7	7	0	0	100.00%
海棠区武装部	5	5	0	0	100.00%
海棠区司法局	5	5	0	0	100.00%
海棠区行政审批服务局	4	4	0	0	100.00%
退役军人事务局	2	2	0	0	100.00%
后海边防派出所	2	2	0	0	100.00%
海棠区乡村振兴局	1	1	0	0	100.00%
市生态环境局海棠分局	1	1	0	0	100.00%
海棠区委编办	1	1	0	0	100.00%
三亚市市场监督管理局海棠 分局	1	1	0	0	100.00%
藤桥派出所	1	1	0	0	100.00%
海棠交警大队	1	1	0	0	100.00%
区政府办公室	1	1	0	0	100.00%
海棠区医疗保障局	1	1	0	0	100.00%
区总工会	1	1	0	0	100.00%
海棠区教育局	64	64	0	1	99.00%

海棠区发展改革局	18	18	0	1	94.00%
各驻区单位	65	65	0	0	100.00%
东丹物业	44	44	0	0	100.00%
区国资公司	9	9	0	0	100.00%
青田安置区物业	6	6	0	0	100.00%
海棠湾企管公司	3	3	0	0	100.00%
海棠湾开发公司	2	2	0	0	100.00%
海棠湾电信	1	1	0	0	100.00%
各村(居)委会	153	153	0	1	99.00%
庄大村委会	12	12	0	0	100.00%
湾坡村委会	12	12	0	0	100.00%
青田村委会	11	11	0	0	100.00%
铁炉村委会	11	11	0	0	100.00%
林旺社区居委会	10	10	0	0	100.00%
藤海社区居委会	10	10	0	0	100.00%
东溪村委会	8	8	0	0	100.00%
洪李村委会	8	8	0	0	100.00%
三灶村委会	7	7	0	0	100.00%
北山村委会	5	5	0	0	100.00%
藤桥村委会	4	4	0	0	100.00%
升昌村委会	3	3	0	0	100.00%
永宁社区居委会	3	3	0	0	100.00%

营头村委会	2	2	0	0	100.00%
风塘村委会	2	2	0	0	100.00%
林新村委会	2	2	0	0	100.00%
江林村委会	2	2	0	0	100.00%
椰林村委会	1	1	0	0	100.00%
龙海村委会	1	1	0	0	100.00%
南田居民居委会	39	39	0	1	97.00%

三亚市海棠区应急联动中心
2024年8月2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

2024年8月2日印发