

新增城镇绿地111万平方米,增加9处生活垃圾分类收集点,完成9处街景改造维护路段,完成9条背街小巷维护改造,完成15座公共厕所的改造提升,新增公共停车位520个。近日,记者从滨湖区城管局了解到,2016年的为民办实事项目已经全部进入到实施阶段,其中涵盖了背街小巷改造整治、道路街景改造维护、生活垃圾分类收集试点小区建设、公厕改造、新增城镇公共绿地、新增公共停车位建设等一批惠民工程。今年滨湖区紧紧依托“数字城管”平台和“投诉处理”平台,并不断在便民、利民、亲民工程上谋求“新作为”,推出“新举措”,用最真诚的服务打响“服务城管、利民城管”品牌。

秦峥 朱鲸润  
滨湖城管供图



数字城管平台

# 便民利民惠民 滨湖城管实实在在为民办事

## 惠民实事工程亮点多多

街景亮化道路再增9条。按照“高起点设计,高标准改造”的要求,今年滨湖区将新增吟白路、十里明珠堤、钱胡路、方桥环路、银福路、青莲路、军民路、蠡湖大道和万花路在内的9条街景道路,届时将围绕洁化、绿化、亮化、序化的要求对户外广告提档出新,对门头店招外立面、景观绿化工程和道路亮化工程进行包装出新。

15个破旧公厕全部改造。公厕虽小却是市民文明生活的象征,其舒适以及卫生程度彰显一个现代城市的品位;位于方桥农贸市场的公厕不仅离经营场所远,而且年久失修,洗手池渗漏、墙砖破损,已经无法满足附近菜市场周边经营户的需求,今年将彻

底对其进行改造提升,使其成为既环保又卫生的星级厕所,同时还针对残疾人专设无障碍措施,充分体现对特殊群体的关怀关爱,像类似的破旧公厕改造今年将完成包括乐山、和平、育才、张舍中路公厕等15处。

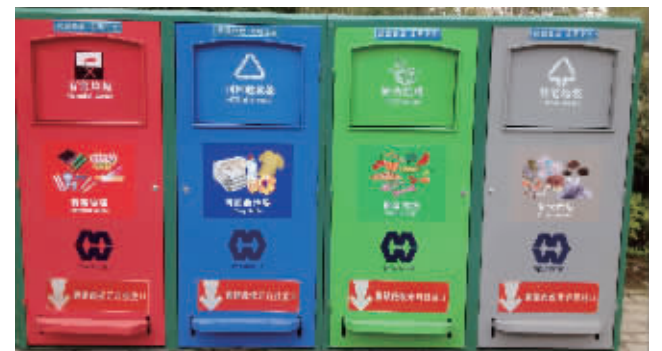
9条背街小巷改造提升。今年滨湖区将对乐山市场纵一路、锡拖路延伸段、板桥新村旁道路(雪兴路一菜场)、鸿桥市场道路、西新街、周新东路(贡湖大道一恒通电表厂)、唐巷旁道路、望惠路(大池路一龙山路)、杨南东路在内的9条背街小巷进行综合治理改造,改造的项目包括门头店招统一设置、墙体涂白并融入文化特色,增加绿化植被、清理店外经营和拆除乱搭乱建,道

路重新平整浇筑沥青,增设人行道板、垃圾桶、花箱,有条件的增加公共停车位,对于每条道路将分别制作改造方案,确保每条背街小巷改造符合当地的实际,并尽力融入当地的文化特色与滨湖风貌。

新增520个公共停车位。充分利用政府性公共资源,缓解部分地段停车难、停车乱问题;全年计划新增城镇公共绿地111万平方米;在栖云苑、雪溪苑、环湖苑、花汇苑、梁南苑、锡景苑、大渲南苑、美湖家园和贡湖苑等9个居民小区中推行生活垃圾分类收集,切实强化社会各界对垃圾分类收集、资源循环使用的意识。



新增城市绿化



生活垃圾分类收集进小区

## “数字城管”打造利民平台

平台建到最基层。占道停车、无证设摊、乱扔垃圾,这样的市容小问题几分钟之内就能处置到位,而在滨湖区“数字城管”平台投用以前,类似的问题从发现上报到处置整治到位至少需要半天的时间。目前滨湖区“数字城管”已经在所有的镇、街道设立了二级平台,真正将“数字城管”建到了最基层。同时结合社区“网格化”管理,在全区划分112个城市管理网格单元并编号,落实责任人590人,给各镇、街道派驻的229名社区城管队员全部配发数字城管移动终端设备,形成“纵横成网、分布清晰、边界闭合、无缝覆盖”的城市管理新格局。

城市管理“参谋部”。经过一年多的运行,目前数字化城管平台已经成为城市管理的“参谋部”、发现问题的“千里眼”,不管是上级交办的重点案件,还是市民举报的投诉问题,都可以通过平台找到问题所在的社区网格单元和责任单位,同时通过区城管局的高位督办,让很多拖不

决的市容顽症得到了快速解决,市民群众的满意率也得到了明显提升;位于信成道的偷倒垃圾严重阻碍了附近居民的出行,信息采集员发现问题上报后平台迅速找到了监管部门,当天就将垃圾及时进行了清理;平台建设运行后,不仅在解放人力的基础上实现了问题发现率的提升,同时通过刚性考核让责任单位发现问题的平均处置时效提升了50%以上,有效提升了城管工作效能。

投诉处置“及时雨”。为了让市民群众的投诉举报及时得到处置,切实做到民有所呼我有所应,滨湖区城管局向社会公布了举报电话,并在提高窗口服务质量上下功夫,推行完善了服务承诺制、首问负责制、跟踪督办制和24小时值班制度等投诉处理机制,对待市民群众的来电、来访、登门举报、办理公务、政策咨询全部按照“一张笑脸相迎、一声您好问候、一把椅子让座、一杯热茶暖心、一片诚心办事”等“五个一”的服务要求做好接待;

对影响民众正常生活的投诉案件全部一查到底,件件督办,在确保投诉回复率的基础上持续提高了投诉受理的满意率,提升了重大案件的结案率;诸如惠河路四院门口违停影响车辆正常通行,太湖佳园无证摊贩占道,隐秀路拾荒者焚烧垃圾污染环境等影响市民生活质量、扰乱群众生活秩序案件全部在当天就将处理结果回馈给了投诉人;实现了服务受理“零委托”,工作质量“零差错”,服务方式“零距离”的承诺;同时在各镇、街道城管中队全部落实了执法依据、职责范围、服务承诺和法律条文统一上墙,将执法人员照片、姓名、工号和职务进行了公示,杜绝了“门难进、脸难看、话难听、事难办”的衙门作风,实现了来信必阅,来访必接,举报必查,查必有果。

2016年滨湖区城管共计接到各类投诉举报2000余件,全部在规定时间内得到了处置,而既不推诿扯皮也不敷衍塞责的工作作风得到了群众的理解和支持。

## 难点整治塑造亲民城管

市民晨练广场成了露天马路市场,居民楼下的绿化带成了养鸡场和菜园子,门口的车行道成为了泥沙带,百姓的烦恼市民的心声城管人都知道,民有所期我有所为,2016滨湖城管紧紧围绕市民群众最为关心的热点问题展开了环境整治。位于大通路上的建筑工地野蛮施工恶意抛洒造成了数百米的“泥沙带”,给该地区车辆和行人的出行带来了很大不便,城管部门迅速找来草包、栅栏等临时简易材料对工地出入口进行了简单的硬化处理,调集了环卫所的洒水车进行路面冲洗,同时责令工地方组织人员对污染路面进行清扫,在半个小时内泥沙带被清除;荣巷街道橡胶工业园内河堤旁建养鸡场,造成蝇蚊飞舞、臭气熏天,瑞星家园的绿化带被人改建成了私家菜园,城管部门介入后禁养了家禽,铲平菜园子,拆除乱搭建,恢复了绿地,还了社区居

民一片绿色;青山农贸市场无证摊贩占道现象严重,果皮菜叶遍地,行人车辆寸步难行,环境脏乱不堪,场面一片狼藉,为遏制马路市场回潮,城管部门成立了清晨环境整治巡查机动队,建立了青山农贸市场专管队伍,每天清晨提前到岗管理,定期组织人员开展环境整治,迅速攻克了这一反复回潮的市容顽疾。

今年滨湖区城管局还重点将稻香路、方泉苑、古竹街和落霞苑等9个市容热点难点问题列入今年的整治计划,并立下责任状确保攻克上述9处市容顽症。超市卖场、农贸市场、建筑工地、学校医院、居民小区出入口均成为了此次环境综合整治的重点区域,而上级领导关注、市民反映强烈、投诉举报集中的无证设摊、占道经营、偷倒垃圾、违章停车、三乱牛皮癣、违法建设、户外广告等违法违章现象也成为了此次环境整治的重点。