城市管理无小事 件件用心惠百姓

——哈尔滨市城管系统全心全意解决群众身边小事纪实

“冰城夏都”风景怡人

多措并举 助推城市管理提档升级

按照哈尔滨市政府关于开展“天大的小事让生活变得更美好”活动要求,为进一步推动哈市城管战线广大干部职工牢固树立“群众利益无小事”的工作意识,全心全意解决好群众身边的小事,哈尔滨市城管局出台了《城市管理系统开展“天大的小事让生活变得更美好”系列活动方案》。

据了解,哈市城管局以落实哈尔滨市委市政府“改作风、优环境”部署为统领,以强化管理、执法、作业人员服务意识、服务能力为切入点,完善工作制度,优化工作流程,通过开展“公厕文明服务”、“人行道精细整修”及“拔桩子、剪链子、降噪声、清杂物、打烧烤、拆私建”等系列专项活动,进一步提升精细化管护作业水平和环境秩序管控能力,打造舒适、便利生活环境,让群众生活变得更加美好。

优化百姓生活环境

哈市城管局提高公厕文明服务水平,为市民如厕解急提供便利场所,该局以社会认可、群众满意为整体目标,以“服务设施标准化、服务流程规范化、服务细节人性化、服务质量优质化”的公厕服务标准为依托,进一步提升公厕管理效能、服务水平和队伍素质,逐步建立科学规范的公厕服务体系。

据了解,增加公厕数量。该局倡议鼓励临街单位、商业服务窗口等内部卫生间向社会开放;完善公交首末站内31座公厕设施并对外开放;强力推进2016年新建200座公厕的水、电、热等配套设施建设工作,年底前全部投入使用。同时,完善现有公厕服务功能,维护设施设备,设置导向标识,公示服务承诺,确保规范统一;按公厕卫生质量标准、作业程序管理公厕内外环境卫生,具备条件的配置电风扇、洗手液、干手机、医药箱、针线包、方便凳等,打造舒适的如厕环境。

据介绍,该局正在推进公厕电子地图制作工作,设置二维码,并张贴于商圈、旅游景点等人流密集的公共场所,便于市民通过网络媒体寻找公厕。

此外,该局全市城市道路范围内的人行道设施,涵盖从边石至道路红线范围内的道路设施,包括边石、步道板、界石、盲道、无障碍道口以及其它道路铺装材料。主要以重点区域、重点路段以及社会反映强烈、破损严重、影响市民出行安全的路段为主。

走访中,笔者了解到,该局对人行道缺失、散落、沉陷等病害进行修补,达到平整、稳固;对边石缺失、倾斜、脱落进行修补,达到直顺、稳固;对挖掘道路进行跟踪调查,达到回填复旧及时、养护维修达标;整修及巡视过程中,发现挡车桩等占道设施违章占用或损坏人行道问题,及时告知执法部门;占道挡车桩等设施拆除后,及时修复残根周边破损路面,保障市民出行安全。

持续发力严治城市“顽疾”

据介绍,针对群众反映强烈的私设挡车桩、链、墩,临街乱堆乱放杂物、噪音扰民、露天烧烤、违法建设等问题,集中开展“拔桩子、剪链子、降噪声、清杂物、打烧烤、拆私建”活动。

据了解,拔桩子是对单位或个人在人行道上私自设置的挡车桩一律全部拔掉,并依法予以处罚。剪链子是对单位或个人在临街道路上设置铁链,阻拦车辆和行人正常通行的,一律剪除并依法予以处罚。清杂物对单位、商家和居民在门前、窗下、街路两侧、公共场地、人行过街天桥、地下通道、广场周边乱堆乱放的杂物,以及未经审批设置的条幅广告、落地牌、灯箱、布幔等宣示物,乱贴乱画和非法小广告,一律进行清理并依法予以处罚。降噪声是对全市商圈、居民聚居地、重点区域街路周边商家业户,利用高音喇叭进行宣传、基建工地夜间施工等噪音扰民行为,依法予以处罚。打烧烤是集中打击简易门店和流动露天烧烤违法违规行为,切实巩固露天烧烤整治成果。拆私建是对私自建设的彩钢房、板房、棚圈、门斗等违法建(构)筑物,依法进行拆除,严格控制新增违法建设,对新增违法建设做零容忍、零增长。

“小事”不解决将被追责

实际上,为了将“天大的小事”落到实处。哈市城管局及各区城管部门把开展“天大的小事”让百姓生活变得更美好专项行动列入重要日程,建立组织机构,制定工作方案,细化责任、层层分工,确保老百姓身边的事情,事事有人抓,件件有人管,形成纵向到底、横向到边的责任体系。

同时,城管局及各区城管部门结合本区域、本部门实际,对当前存在问题要开展目检自查,进行全面、细致地梳理并归纳,建立问题工作台账,制定整改时限,逐项销号解决,对能立行立整立改的问题,做到第一时间解决,切实让群众感受到城管人实实在在地解决百姓身边的小事。各部门还组织专门力量,通过开展“晨检、巡检和夜查”等形式进行全方位检查,及时受理12319服务热线群众反映的各类问题,对群众反映的热点、难点问题要急事急办、特事特办,并从严督导,凡是行动缓慢、整改不力的、凡是不作为、乱作为、损害群众利益的,坚决追究相关人员和部门责任。

干劳扰活的城市街道

大型清雪机械展示

清雪现场

意气风发的城管执法队伍

城市环境整治有异

私设挡车桩等 违法问题被严罚

笔者日前从哈市城管局获悉,针对群众反映强烈的私设挡车桩、链、墩,临街乱堆乱放杂物、噪音扰民、露天烧烤、违法建设等问题,哈市城管局集中开展“拔桩子、剪链子、降噪声、清杂物、打烧烤、拆私建”活动,这也是“天大的小事”系列活动之一。

日前,笔者跟随香坊区城管执法工作人员来到中山路副57—1号,笔者看到在商家门前摆放着多个私设挡车桩,城管执法人员随即将这些挡车桩没收;在中山路60号的一处商家门前,七个铁质占道路桩被牢牢地固定在地上,执法人员用工具将铁桩敲断后,将其拆除,这些高50厘米、长1米2左右的占道路桩不仅影响车辆停放,更影响了市民的正常出行。哈市城管局执法调度处刘志佳说,这次行动主要为解决百姓出行难、停车难、道路上的停车泊位属公共资源,私自设立的挡车器、阻车桩等都是非法行为。对于有些商家会出现反复私设挡车器等行为,他表示,执法人员将进行不间断巡视和查处。

哈市城管局执法调度处相关负责人告诉笔者:“此次我们查处标准坚持为‘高效、快捷、主动’。各区局、分局接到本级或上级关于群众举报案件后,要在一个小时之内到达现场,全面提高办事效率。”同时,对于群众举报的案件,各区局、分局要在受理之时起4小时内反馈立案情况或查处结果,特殊情况可申请延期,但必须在24小时内反馈。违法建设等重点案件,各分指挥中心在调动执法力量到达现场后,要立即向市局勤务指挥中心反馈现场情况,并在24小时内反馈立案情况;强化巡视检查,对影响环境秩序的重点难点问题,要发现一起,清理取缔一起,立案查处一起;对私建违建违法建设案件,责令停止建设的,并进行立案查处。

据介绍,哈市各区局、分局保持通讯联络畅通,24小时受理指令案件和群众举报。在出现故障的情况下,积极采取应对措施并及时维修,没有因设备损坏而影响群众举报案件受理。各级主管领导,各执法科室负责人的个人手机还保证24小时开机,保持通讯联络畅通。

值得一提的是,此次,哈市城管局还强化对各区局、分局办理群众举报案件的检查考评工作,对因案件延误造成重大事故,引起群体上访的,案件转办查处期间,存在失职、渎职行为,经媒体曝光,造成恶劣影响的,在规定时限内,无正当理由未办结的案件,都将追究相关人员的责任。

城管执法人员正在清理挡车器

生态宜居 “城市花园”日新月异

笔者日前从哈市城管局获悉,按照哈尔滨市委市政府的部署要求,2017年,哈市城管局园林系统以“美丽城区”创建工作为总载体和总抓手,坚持规划先行、建管并重、品质升级,全力打造独具魅力的生态宜居园林城市。目前,哈市园林绿化基本形成了春季以春花系列灌木为主,夏季以露地花卉为主,秋季以观彩叶、观秋果为主,冬季以常绿树为主,常年有“色”、四季有景的生态景观。

走访中,笔者了解到,为确保2017年城区园林绿化任务高效完成,今年2月份,哈尔滨市政府召开专题会议,研究确定2017年城区园林绿化项目计划。哈市城管局会后立即组织召开推进工作会议,提出“转变思想、精心组织、校定目标、严控节点”的工作要求,全市绿彩化建设的帷幕正式拉开。为确保规划设计既体现大生态概念,又在细微之处见特色,市、区园林部门严格执行“区初审、专家论证、市复审、施工图第三方审查”四级把关制度,积极推进海绵城市和节约型园林建设理念。在树种选择上,注重乔木、彩叶树、景观针叶树的栽植。

据了解,3月初,哈市城管局建立了每周四工作例会制度,通过跟踪服务、检查督办、严格考评等办法,确保各项建设工作如期进行:4月上旬,道里区、香坊区率先开始春植;4月15日,省市领导参加义务植树日活动,掀起春植高潮;5月10日,全市新植树木已完成10万株的年度任务计划,较计划提前21天;5月31日,春植工作全面结束,共计完成新植树木147985株,完成全年计划的147.98%;完成新增绿地15.9公顷,完成全年计划的135.89%。

今年,市、区园林部门从丁香的“品种、花色、花期”入手,持续加大丁香栽植工作力度,在群力外滩生态湿地丁香园等区域,采取大面积、组团式、丛植、片植方式推进丁香规模建设。全市新植丁香124993株,完成计划的124.99%,“异彩纷呈花锦簇,满城馥郁送芳芳”的特色丁香景观得以彰显,花大、色艳、香浓的丁香成为冰城春天最美的名片。

同时,为进一步完善哈市彩化格局,哈市在原有彩化基础上,新建“一线、一带、五街、六园”14处彩化景观。6月5日,全市彩化工作全面告捷,较计划提前5天完成建设任务。共栽植露地草本花卉455180.40平方米,完成全年计划的135.63%;比2016年增加彩化面积21.87公顷,同比增长92.47%……以上彩化项目的实施,使哈市彩化面积总量达到122.17公顷,形成了一江彩化风景线居中,北有太阳岛花卉园,南有薰衣草庄园等众多花卉特色园,南北两岸呼应,点、线、面结合,平面和立体相融合的彩化景观格局,为“哈洽会”暨“中俄博览会”的召开,提供了良好的环境保障。

哈市城管局园林系统相关负责人告诉笔者:“为精管细护一草一木,市、区园林部门注重引进新技术:运用科技手段,分析土壤理化性质,采用树木断面检测仪,检测树木断面,为树木种植和养护提供依据;针对北方地区气候干燥实际,探索行道树浇灌新方式,把‘精、细、深、实’的管理理念,融入日常养护的每一个环节。”

城市花园日新月异

彩化景观成为点睛之笔

公共厕所 “颜值”高服务更贴心

今年,哈市城管部门为不断提升公厕管理整体水平,进一步提高公厕服务的公众满意度,深化规范服务达标要求,积极开展公厕文明服务工作,为“美丽城区”创建工作奠定基础,并制定了《公共厕所文明服务工作方案》。方案落实如何?日前,笔者走访了哈市部分公厕,进行了探访。

在南岗区宽城桥一处公厕,笔者看到,公厕里面不仅有绿植,更有便民服务箱,公厕工作人员打开便民服务箱,里面不仅有感冒药、止泻药、速效救心丸等日常药品,更有针线等日常用品:在松北区太阳岛风景区的人口处,新建的公厕不仅造型别致,室内更是整洁清新,由于刚投入使用,缺少供暖设备,该区城管部门特意为该公厕购置了两台大型的电暖器,以方便游人如厕。除此之外,哈市目前还将60个公共厕所列为24小时开放。

哈市城管局环卫办相关工作人员表示:“仅仅保证公厕卫生是不够的,我们从如何能够为民服务入手,来开展工作,在保证环境卫生的基础上,我们从小处着眼,从如何提供便民措施着手。”

据介绍,哈市进一步完善公厕内便器、隔断门板、水龙头、洗手(盆)池、墩布池、挂衣钩、标志灯具、无障碍设施等各种设施设备,达到齐全完好,保证使用。在公厕外立面醒目位置设置公厕标识基本图形和中英文符号标志,公厕内设立开放关闭时间标识、公示牌、服务公约、管理制度,公布管护责任人、监督电话等,确保公厕设施设置规范、醒目、统一。优化便民服务,打造人性化如厕环境,具备条件的公厕配置电风扇、洗手液、干手机、医药箱、针线包、方便凳等便民设施。厕内醒目位置张贴“文明如厕”、“环保小贴士”等宣传画报及温馨提示,积极倡导文明如厕、爱护环境的行为,进一步提升便民服务水平,营造整洁、卫生、舒适的如厕环境。此外,哈市城管局还强化公厕管理人员文明服务培训工作,着装规范、佩带胸卡,文明服务、礼貌待人,主动照顾老弱病残孕等人员,遵守公厕管理规章制度,按公厕卫生质量标准、作业程序管好公厕内外的环境卫生。

同时,哈市各区城管部门还动员发动临街单位卫生间对外开放。采取登门或致临街单位一封信等形式,倡议、动员临街单位业主,鼓励开放卫生间提供便民如厕,并适当以奖励或补偿的形式给予开放单位补贴。

据悉,哈市城管部门推进公交首末站内公厕对外开放。完善公交首末站内31座公厕设施,对具备条件的对社会开放。加快推进新建公厕投入使用,强力推进2016年新建200座公厕的水、电、热等配套设施建设工作,年底前全部投入使用。

哈市城管局还落实管理责任,建立问责机制。按照《哈尔滨市城市公厕管理办法》强化落实管理责任。对责任不落实、管理不到位、开放关闭时间标识、管理制度、公示牌、服务公约等不健全、标识不规范责任单位和责任人启动问责机制,同时强化考核,并建立投资问效、达标付款,根据考评结果,按季度核拨管护经费。并采取日常定量检查、定期组织联合检查和专项检查相结合的方式,对被检查对象进行督导检查。考核以每座公厕为单位,每次考核满分为100分,实行月考核,季度累计,单座公共厕所季度考核成绩95分以上(含95分)的,管护经费全额拨付;95分以下的,每减少1分扣减管护经费的1%。

据悉,哈市城管局突出围绕公厕内外环境整治,落实“精、深、细、实”管理要求,加大公厕日常管控、设施建设资金投入力度,有效消除群众如厕难问题,高标准持续巩固工作成果,从整体上提升群众如厕质量。

此外,为提高公厕作业管理水平和质量,杜绝“脏乱差”现象出现,积极创新工作模式,哈市城管局环卫部门还开展公厕文明服务星级评比活动,星级公厕以择优评选为原则,在全市范围内评选出“三星级公厕、四星级公厕、五星级公厕”,在公厕管理中不断完善工作方法,落实长效管理,确保公厕文明服务工作取得实效。

工作人员正在进行公共厕所内部

修理一新的公共厕所

整修人行道现场

人行道 “地毯式”整修方便市民出行

笔者日前从哈市城管局获悉,为深入推进人行道专项整修工作,进一步提高城市道路完好水平,哈市城管部门全面整修人行道设施,实施地毯式修补,逐街逐条逐段推进,确保整修一条段、达标一条段,确保无死角、无盲区。

据介绍,整修人行道范围为全市城市道路范围内的人行道设施,涵盖从边石至道路红线范围内的道路设施,包括边石、步道板、界石、盲道、无障碍道口以及其它道路铺装材料。主要以重点区域、重点路段以及社会反映强烈、破损严重、影响市民出行安全的路段整修为主。并对人行道缺失、散落、沉陷等病害进行修补,达到平整、稳固;对边石缺失、倾斜、脱落进行修补,达到直顺、稳固;对挖掘道路进行跟踪调查,达到回填复旧及时、养护维修达标。

据了解,哈市各部门(单位)根据辖区内设施总体状况,强力推进人行道设施整修。精心组织,调配充足人力、物力和资金等,将目标任务分解到责任部门、落实到专业队伍和具体责任人,确保按时限、标准完成人行道整修任务。对人行道设施实施精修细补,各部门还在细节上下功夫,在细节上下力气,哈市城管局道桥办相关工作人员告诉笔者:“整修及巡视过程中,发现挡车桩等占道设施违章占用或损坏人行道问题,我们及时告知执法部门;占道挡车桩等设施拆除后,及时修复残根周边破损路面,保障市民出行安全。”

同时,哈市城管局道桥办还全面加强工程质量管理,严把原材料关,步道板质量必须达到标准;加强文明施工管理,保持现场环境整洁,保证工完场清料净。该办还加大行业监管力度,对人行道专项整修工作进行监督检查,发现问题及时督办整改;针对整修工作落实不到位、维修标准低、维护质量不高、破损设施维护不全面等问题,及时进行通报,并追究相关责任人的责任。