



□记者 石承承 通讯员 杨拥 包静琴

提升城管工作的效果,就要时刻想着服务百姓,只有立足民生诉求,才能优化城市管理。这就是江东城管践行“百姓城管”工作理念的出发点和落脚点。

为践行这一理念,江东城管在工作中坚持走群众路线,从解决人民群众关心、关注的热点、难点问题入手,积极探索和实践人性化管理之路,努力实现“市容环境更美”、“执法服务更好”、“专项行动更优”、“队伍形象更佳”的目标。



江东城管努力实践“百姓城管”服务理念

打造最靓丽整洁的城区

到今年年底,焕然一新的江东公园就要和大家见面了,而等到来年三四月,大家就可以在江东公园欣赏到以宫粉梅为主的各色梅花。

一改往昔公园景观的千篇一律,今后在江东的各个公园,大家能看到的景色都是不一样的:儿童公园赏冬梅、樱花公园赏樱花、福明公园赏杜鹃、丹凤公园赏桂花……

四季有花赏,打通的不仅是“花脉”,还有“人脉”。尤其是对于住在公园周边的居民来说,茶余饭后又多了一个好去处。在满足居民日常生活需求的同时,旨在美化城市的全面绿化提升正在整个江东区铺开。

以中山路轴心带街景、江东南北路沿江带水景为核心的“两带两景综合提升”项目力求塑造江东“水脉、绿脉、文脉、商脉、人脉”相统一的诗画江南印象,实现“绿道贯通、景观更新、交通顺达、管理精细”的品质城区。

以标杆示范的决心,做好城市精品。江东城管立足东部新城城市管理标杆化建设,以东部新城区域内“三横三纵”骨干路网为重点,高标准实施保洁、绿化、市政和城市

执法服务更贴近百姓生活

江东区位于中心老城区,机动车人行道违法停放、咪表泊位不刷卡、机动车无证设摊等静态交通违章情况屡屡发生,群众有不少怨言。

为此,江东城管创新工作举措,推出了“五位一体”工作法,即将宣传、服务、管理、执法、考核手段相互结合,对人行道的设施改造、现场管理、抄告执法进行有效衔接。

在辖区华光城小区周围,原先机动车车主图方便,车子停得横七竖八,如同“一锅粥”,严重阻碍路面通行。根据道路实际状况,江东城管利用花箱、栏杆、石柱对路面进行隔离,划定停车位,发动周边社区、物业对机动车主进行引导,不仅实现零违停率,停车位也比原来增加近30%。

据了解,“五位一体”工作法自2015年实行以来,江东中心城区新增停车位227个,停车秩序得到较大改观。

在实际工作中,江东城管还不断创新,在全市第一个实行咪表服务外包,委托有停车场管理经验的企业对全区咪表实行11小时管理。有了专业管理人员对前来泊车的驾

专项行动提升城市生活品质

日前,省治水办公布了省“清三河”达标区,江东区成功创建为“老三区”唯一一个达标区,全省仅两个中心城区获此殊荣。

2014年以来,江东城管通过常态监管、专案整改、生态提质等举措,探索出一条中心城区治水新路子,提前半年完成整治任务。目前,江东区15条原“三河”平均透明度达48厘米,高于验收标准140%。

不仅是“五水共治”,江东在各专项行动中都取得了不俗的成绩。截止到2015年,江东区“三改一拆”工作累计完成违建处置67.88平方米,为年度任务的125.7%;累计完成“三改”99.92平方米,为年度任务66万平方米的151.4%,全部提前超额完成年度目标任务。

成绩的背后,是作为“三改一拆”主力军的江东城管不断的“自我加压”。中兴立交桥下,拆除违建后的土地被改造成临时停车场,大大方便了附近装潢市场车辆的进出和停放,使得可能被闲置的土地“变废为宝”,为广大群众提供便利。

对拆后土地做到“即拆即清”,未安排改造项目的先行洁化、绿化;在拆后未征用的边角地、废弃地上,推进停车场、公厕、公共自行车租借点等公共配套设施建设……“拆”得快,更要“用”得上,已经成为江东城管“为群众服务”的细节体现。

家居“四位一体”的管理模式,陆续完成该区域内65公里地下雨污水管线的清淤疏通和CCTV检测并组织开展修复,深入打造和雕塑好这一宁波城市形象的“新窗口”。

而在今年6月底即将完成的百丈路(中兴路—世纪大道)二期精品点建设中,江东城管再有创新之举,打造的8个点位的模纹花坛,在全市也是第一次亮相。

绿化再美,也离不开精心的呵护,才能让它“常在常新”。从今年开始,江东城管在对绿化养护上引入了“标准化模式管理”,一改以前“发现问题再整改”的方式,要求绿化养护单位做到“事先计划”,管理部门做到“事中监督”,给予专业指导;养护完成后再进行“事后反馈”。据了解,该模式在全市范围内也属走在前列。

同时,通过积极开展“道路清爽行动”工作,着力推进城市洁化,大力提升城市环境,为建设现代化核心城区提供一流的环境保障。目前,江东区重点路面垃圾停留时间不超过15分钟,道路长效保洁覆盖率达到100%,市民满意率达90%以上,连续两年在全市“道路清爽行动”综合排名中位居前列。

驶员进行停车引导,刷卡指导,辖区咪表刷卡率从原来的不足20%上升到现在的85%;同时,专业管理人员也承担了部分市容环境的劝导工作,及时对机动车占道经营进行劝阻,大大提高了公共资源的利用率。

强化执法的同时,江东城管也不忘加强服务。江东城管在针对无证设摊、跨门占道经营等违法行为开展的“破冰行动”中曾遇到过这样一对夫妻:他们原本在江东舟孟北路上摆摊,被取缔过好几次。

考虑到夫妻俩的实际困难,江东城管经过和街道、社区、物业多方的协调,将他们安置到保洁工作岗位上,解决了他们的后顾之忧。

城市管理面对的大多数群体是社会弱势群体。如何在管理中,既让城市“有面子”,又能满足底层群众、弱势群体的需求,让他们过上“好日子”,考验的是城市管理者执法水平。而站在人民群众的立场,切实考虑他们的需求,是江东城管创新工作举措的根本。

今年是“三改一拆”列入“十三五”规划的开启之年,也是“三改一拆”面临“攻、守、建”三个战役一起打响的艰难局面。

按上级要求,江东区要完成两条高速公路、一条铁路“两路两侧”重点区域整治工作,江东城管还主动将城区8条主干道纳入整治区域,切实提升沿线环境质量,力争把“两路两侧”打造成江东的“新窗口”。

在专项行动推进中,江东城管除了“自我加压”,还不断“推陈出新”。

在垃圾分类中,江东区创新采取“一册·三挂·五得”工作法,紧抓要领、加强落实,不断加强面上工作指导和跟进服务。同时,首创利用社区空余场所创设垃圾分类模拟厨房,使参与互动等各类模式有机的结合起来。今年以来,突出以提升源头分类质量为主线,推出“绿色先锋”、“最美主妇”、“青春绿领”、“金色少年”四大行动,分别针对机关干部、家庭妇女、志愿者和中小学、幼儿园学生开展,进一步提升垃圾分类知晓率和参与率,让垃圾分类真正成为江东人的新时尚、新常态、新习惯、新家风。

目前,江东辖区内生活垃圾分类收集覆盖面达76.9%,居住小区生活垃圾分类覆盖率达58.9%,每日厨余垃圾收运量约30吨,人均减量率达6%;全区60个机关单位、110个事业单位、4个国有企业、23所中小学校(28个校区)均已实现垃圾分类100%全覆盖。

城管人和百姓心贴得更近

市容环境的改善、执法水平的提高,违法建设的减少,归根到底离不开奋战在城管各条战线上的人们的辛勤付出。

46岁的江东环卫职工厉忠听就是其中之一。

对于这位刚刚荣获全国五一劳动奖章的江东环卫汽车队队长,他的同事孙聚法印象深刻:

那是2003年,因为设备磨损,压缩箱在把垃圾压缩至垃圾清运车时,后闸门剪切垃圾不尽,导致清运车尾部总有垃圾“滴漏跑冒”,就连厂方派来的技术人员也对此束手无策。

厉忠听偏偏不信这个邪,加班加点在维修车间待了好几个晚上,终于找到解决方案。

“我们的工作是为别人带去整洁的环境,总不能把自己弄得一塌糊涂。”厉忠听说。

支撑厉忠听在一线环卫技术工作岗位上一干20多年的,是1000多名江东城管人共同秉承和坚持的“急群众所急”的信念、踏踏实实、勤勤恳恳的工作态度。

在平凡的岗位上做出平凡的业绩,类似厉忠听这样的优秀城管职工还有很多很多,江东城管希望通过推出“城管英雄榜”这样的激励举措,对这些个人和集体进行褒奖,让更多的城管干部职工在“城管英雄榜”的感召下,在“百姓城管”服务理念的指引下,勤勤恳恳地做好本职工作。

市政应急抢险班组作为集体就是其中一个好榜样。在江东,无物业、准物业老小区有150多个,不少小区因为年代久远,管道堵塞的情况时有发生,而且存在逐年严重的情况。为应对这些突发状况,社区也耗费了不少精力。

江东城管在了解到这一情况后,主动制作了一批印有24小时抢险投诉热线号码的“百姓城管”便民服务卡,分发到社区、居民手中。这也就意味着,今后再遇到管道堵塞等情况,居民可以直接找城管市政应急抢险班组进行处理,大大节省了时间。

24小时抢险投诉热线号码的公布,对江东城管辖下这支仅有40余名成员的市政应急抢险班组提出了更高的要求:一年365天没有休息日,就连春节期间,也处于随时待命的状态。

据江东智慧城管平台统计数据 displays,从2015年10月到今年3月中旬,辖区下水道堵塞、破损、道路积水案件高达1100余起,市政应急抢险班组肩上的重担可想而知。在过去十几年里,市政应急抢险班组的面孔不断更换,但是为老百姓服务的精神却一直传承了下来。

在强化一线城管人“百姓城管”服务理念的同时,江东城管还拓展“百姓城管”的另一面。引入百姓监督机制,通过督导员模式让百姓参与城市管理的考核督查工作,并对队伍建设、作风效能建设等工作同步进行督查,把工作摆出来,接受百姓评判。在百姓广泛参与工作机制下,江东区今年的城市管理工作将确保序化、洁化、美化工作目标落实。

另外,以将智慧城管中心打造成为服务“百姓城管”的综合平台为目标,提高服务意识,增强服务技能,年投入资金110余万元,加大智慧城管硬件设施建设,确保问题发现无死角、案件办理高效率。

有了居民的参与加上智慧城管的助力,江东区的大街小巷出现了许多“陌生”的身影,物业、志愿者、小区居民与穿着制服的交警、城管队员一起,清理垃圾、植树种绿、维持秩序,真正营造了“百姓城管”的良好氛围。