

新民晚报

第31届

夏令热线

一座桥梁
一串难题
一条轨迹



■ 台风天,清扫路面积水,清理雨水进水口

本报记者 裘颖琼 房浩

第31届新民晚报“夏令热线”今天收线。自7月5日开线至今,通过12345市民服务热线、新民晚报融媒体等渠道,收到市民诉求共84.8万件。据统计,排名前五的投诉咨询热点为物业维修添置、物业安保、住房公积金、服务规范(出租车)、噪声污染。

今年热线开通期间,新民晚报“夏令热线·帮依忙”平台在新民App、“新民帮依忙”今日头条号、抖音号、微信公众号等同步开通。截至8月7日,“夏令热线·帮依忙”全网总关注度达1.16亿。“第31届新民晚报夏令热线直播”共开启24场,在线总观看人数达108万,短视频和拆条视频总关注度达3200多万。

今天收线

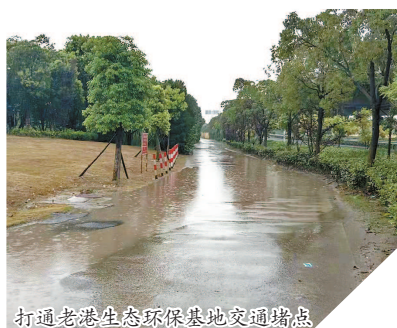
共收到“急难愁盼”诉求84.8万件

关注热点从“有没有”转向“好不好”

从受理情况看,今年夏令季节性诉求相对平稳。在面对梅雨、台风和暴雨等季节性影响中,建设交通各行业加强监测预警和预案准备,严格落实隐患排查和防范措施,确保了市民群众安然度夏。特别是针对“7·21”暴雨和台风“杜苏芮”影响,导致部分路段、小区积水的情况,及时采取应急排水等措施,保障了城市平稳安全运行。

从诉求热点看,市民期待更高质量的公共服务和公共空间。往年反映较为集中的施工扰民、群租等问题得到缓解,无障碍设施优化、滨水空间品质提升、单位附属空间开放等问题引起市民更多关注,体现了市民群众对城市管理工作的新需求、新期盼。

今年“夏令热线”期间,还收到市民意见建议3038件,比去年增加79.3%。其中一些富有实效性、针对性的“金点子”,已转化为城市治理的“金钥匙”。例如,有市民建议提升“暑运”期间虹桥枢纽夜间服务保障,以满足乘客出行需求。对此,交通部门研究形成了虹桥枢纽“暑运”应对大客流保障措施,320路、316路和南北方向公交夜宵线加密运营班次、加强运力调度,轨交10号线、17号线加开定点加班车等。又如,为方便市民了解设摊经营场所信息,实现新业态经营活动数据的有效归集和动态更新,城管部门推出了汇聚沪上各类特色设摊经营场所的“上海‘摊’服务地图”,上线后受到市民广泛关注,纷纷咨询并提出相关意见建议,帮助管理方更好优化业态、提升品质。这些民智民意,既体现了广大市民参政议政的主人翁精神,也是共建共治共享人民城市理念的重要实践。



打通老港生态环保基地交通堵点



优化社区中心“消毒时间”

市民金点子



开启24场夏令热线直播

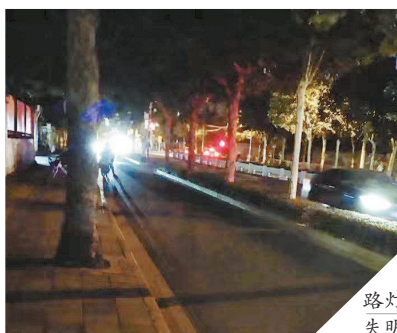
我们在现场



调查建筑垃圾“钉子户”



单车乱停



路灯失明



树挡路牌



马路设摊

“解决一件事”变为“解决一类事”

从一件“民生之忧”到一类“民生众忧”,再到“市民金点子治理金钥匙”,“夏令热线”今年在“办实事解民忧:问‘题’于民”中,不断将主题教育推向深入,以解决实际问题的成绩来凸显主题教育的成效。

针对市民反映地道限高提示牌不明显容易出现“撞杆”问题,各行业单位全面排查全市地道限高情况,梳理3米限高地道限高设施设置原则不明确、限高设施样式不统一等问题,对北横通道、武宁路地道、外滩隧道、中山南路地道、复兴东路隧道上层等5座地道设施18个进口开展限高设施提升工作。针对市民反映行道树遮挡道路标识牌的“树牌矛盾”,排摸全市行道树与道路标识牌矛盾点位并建立数据库,联合道运、交警部门研究处置指导意见,研究分步按计划解决方案,实现了“解决一件事”向“解决一类事”的转化。

其中,《“失明”路灯盼复明行人不再摸黑行》《单车围堵地铁站 市民遭遇行路难》《设点是否合理?混投如何消除?》《公园活动空间为何“铁将军把门”》《社区事务受理中心,能否优化“消毒时间”》《老港生态环保基地,进出的路能否更通畅?》《城市“光污染”刺眼扰民如何破?》等本报多篇“一线调研报告”,在联手各行业单位调研、联动整改中,推动“民之所望”细化为“施工图”、转化为“实景图”,共同绘就城市治理的工笔画。

为期一个多月的“夏令热线”今天收线。下一步,我们将持续推动“夏令热线”市民诉求的跟踪处置,用实实在在的“解决率”和“满意度”来检验活动成效。同时,进一步放大“夏令热线”的联动效应,凝聚政府部门和社会市民的最大合力,同题共答、共同谱写人民城市建设新篇章。

投诉热点