

962555

帮忙

城管进社区“实新融洽” 打通服务“最后一公里”

诉求量下降 满意度提高

徐志虎介绍,自2018年以来,上海城管执法系统受理的市民诉求呈逐年下降趋势,今年1月至9月,受理诉求共8.3万多件,较2018年同期减少23%。与此同时,上海城管执法社会满意度稳步提升。据第三方测评结果显示,今年上半年满意度得分为85.33分,较2018年提高4.87分,上升6%。

从诉件区域来看,发生在小区内的诉求事项达3.05万多件,占比36.7%。由此可见,市民对日常居住的小区环境要求越来越高,主动参与社区治理的意愿越来越强。而在小区事项中,违法建筑、损坏承重墙和占用公共区域是居民反映最强烈、急盼解决的热点问题。

覆盖“工作室” 解决“老大难”

发现了真问题,就要想真办法,更要促真解决。这也是今年“城管局长接热线”行动期间,首次同步开启城管进社区活动周的初衷和意义所在。

徐志虎表示,2016年,市城管执法局启动“城管社区工作室”建设,实现了“一居(村)委一工作室”全覆盖的目标。目前,上海已设立6066家城管社区工作室。依托城管进社区活动机制,城管执法部门聚焦小区违法建筑、占用物业公用部位、占绿毁绿等违法行为,持续开展专项执法整治行动,今年以来,共查处小区内违法案件1.33万起,集中解决了一批群众深恶痛绝的顽症难题。

本次活动周期间,上海城管执法系统将进一步创新方式方法,深入社区听民声、察民情,打通服务群众的“最后一公里”。一是全员全覆盖,由市、区两级局领导班子成员带头,市局机关干部和全体执法人员每人至少联系走访一个社区;二是落实“三个1”行动,分别组织开展1次普法宣传、参加1次

社区联席会议、开展1次集中面对面征集居民意见建议活动;三是结合热线投诉,梳理问题清单并拿出对策,逐一销项,用心用情解决好群众的“急难愁盼”。

聚焦四个点 落实见成效

城管进社区活动经过多年实践,取得的成效有目共睹,但在徐志虎看来,距离人民群众的期待仍有差距。为此,城管部门将重点抓好四方面工作,推进城管进社区落地、见行见效。

■ 聚焦“实”——不断健全工作机制。制定城管进社区的专项工作指引,完善指导培训和监督考核制度,督促执法人员切实履行进社区各项职责。

■ 聚焦“新”——全面创新进

社区工作模式。逐步推广“社区工作站”模式和浦东住宅小区综合监管平台等信息化系统,建立覆盖居(村)委、物业、业委会和城管社区工作室等的基础信息数据库,及时发现解决问题。

■ 聚焦“融”——高效融入社区综合治理。督促城管队员积极主动参加社区联席会、议事会等社区活动,定期开展普法宣传、人民建议征集等工作,提前介入诉求,推动问题解决在家门口。

■ 聚焦“治”——综合运用“法治”“德治”“自治”手段。针对反响强烈、危害较大、反复发生的违法行为,依法依规有力处置。加强宣传引导,不断提升居民群众自觉守法意识。引导执法人员积极参与社区公约、村规民约等规章制度的制定,促进小区居民自治。

本报记者 房浩

明日热线预告

9:00-10:00 静安区城管执法局

10:00-11:00 徐汇区城管执法局

13:30-14:30 嘉定区城管执法局

14:30-15:30 金山区城管执法局

互动平台

市民服务热线:12345

新民晚报新闻热线:962555

手机客户端:新民App

今日头条号:新民帮依忙

“二房东”装修“用力过猛” 敲坏房屋承重墙收整改单

今天上午9时,“城管局长接热线”行动开启,有市民来电反映,小区有住户在装修时损坏房屋承重结构,担心对房屋安全造成影响。

接到投诉后,记者跟随城管执法人员一起前往普陀区灵石路1620弄灵石小区一居民楼6楼。这是一套正在装修的三室一厅的房屋,装修过程中,客厅与房间的一堵墙被拆除打通,两个房间之间也被破墙开了一个门洞,而这两处被破坏的墙体都是承重结构,损坏之后会对整栋房屋安全造成影响。

根据相关规定,擅自改变房屋的基础、承重墙体、梁柱、楼盖、屋

顶等房屋原始设计承重构件,以及扩大承重墙上原有的门窗尺寸,敲除连接房屋与阳台的砖、混凝土墙体的,均属损坏房屋承重结构的行为。执法人员立即启动执法程序,约谈了此处房屋业主。据业主反映,自己已将房子租给一名王姓人员,由对方出钱装修,自己完全不知道装修方案。而王姓承租人准备装修好房子后再转租,即所谓的“二房东”。执法人员也约谈了这名王姓承租人,对方表示上述情况属实。

针对此处房屋承重结构损坏的情况,由检测单位作了专业检测。报告显示,确实有2处承重结构遭到损坏。根据《上海市住宅物

业管理规定》相关规定,损坏房屋承重结构的,由区房屋行政管理部门责令立即改正,恢复原状,可处一万元以上十万元以下罚款;情节严重的,可处十万元以上二十万元以下罚款。

“核实情况后,我们约谈了业主和房屋承租人,并开具了整改意见书,要求他们立即整改,恢复原状。”普陀区甘泉路街道综合行政执法队副队长卫良接受记者采访时表示,目前此案还处于调查阶段,涉案当事人已经承诺将于本周内整改完毕。恢复原状检测通过后,执法部门会对整改情况进行复核,并作出相应处罚决定。

本报记者 李晓明



■ 两面承重墙均被破坏,城管部门责成当事人复原 本报记者 张龙 摄

家住长宁区武夷路709弄的多名居民向12345市民服务热线反映,小区19号楼一名90多岁的独居老伯多年来捡拾废弃物品,不仅把家里堆得开不了门,连公共楼道也被堆得满满登登,不仅环境恶臭脏乱,而且存在严重的消防安全隐患。

记者和城管执法人员赶到现场查看,刚踏进居民楼,就闻到一阵阵酸臭味。来到2楼,记者就被眼前的“壮观”景象给惊到了:老伯把废旧电线、纸箱等一股脑地捡了回来,日积月累之下,两室户的房子已堆满了一座座“垃圾山”,在屋内几乎“寸步难行”,连门都被

九旬老伯捡拾废品堆满房间楼道,城管社区工作室出手治顽疾

三大车“垃圾山”被搬走了

挡住,进出只能从门缝里硬挤。再看楼道内,也成了垃圾堆场,废旧杂物随处可见。

对此,住在同一幢楼里的居民怨声载道。“太臭了,每天进出都会闻到,而且好多蟑螂、老鼠出没,你说这日子还怎么过?”居民洪先生说,“堆放的东西里有不少

易燃易爆物品,万一发生火灾,楼道又被垃圾堵塞,后果真是不堪设想。”

记者了解到,居委会在多次上门与老伯沟通无果后,向城管社区工作室“求援”。联络队员了解情况后,与老伯家属反复协商,在一次“磨破嘴皮”的劝说后,终于让

老伯松了口气,同意清理家中和楼道内的杂物。

在长宁区周家桥街道城管综合执法队的牵头下,居委会、物业、市容、社区民警等多部门共同行动,经过数小时清理,将3大车垃圾

清运出了居民楼。同时,对于异味浓重、墙壁漆黑等问题,清理小组又做了消杀和粉刷处理。

至此,困扰居民多年的社区顽疾终于得到根治。

本报记者
陆常青



本版编辑/顾 玥
视觉设计/奚云阳