

问题“投诉人”变身社区治理“主理人”

走进精细化治理“主战场” 上海城管实现市民投诉件和社会满意度“一降一升”



悬空在6楼楼道尽头的违法搭建



今年2月下旬,宝山区张庙街道综合行政执法队会同居委、物业、公安等,帮助完成了拆违工作

共享单车乱停放? “12345”变成人民建议

“共享单车在弄堂里乱停放,多的时候有几十辆,不仅影响街区面貌,还影响居民通行,能不能管管……”前段时间,长宁区天山路街道综合行政执法队接到一起有关共享单车乱停放的“12345”投诉来电,电话那头,市民余先生直言,对此问题周边居民有不少怨言。

“这是一条位于中山西路上相对较宽的背街小巷,长约800米,周边学校较多,为了省时省力,不少市民会选择骑着共享单车进入弄堂,并随手停在路边,导致车辆东倒西歪,运营方也很难及时发现、清理。”原长宁区天山路街道综合行政执法队队员邓遥卿是这起案件的承办人,当时接到余先生的投诉件后,邓遥卿便立即进行了实地调查,并固定了现场问题。

余先生称,自己曾多次尝试联系共享单车的运营方,均未得到正面回应。无奈之下,他只好向“12345”市民热线反映了这一问题,“如果有电子围栏,是不是这种情况会好点。”在投诉中,余先生提出了自己的想法。就是这样一个从电话里传来的看似不确定的声音,让邓遥卿意识到,或许是一个不错

的建议。

是否可以考虑通过“人民建议书”形式把这一建议进一步转化?为此,天山路街道综合行政执法队一方面找到各运营方提出针对性的整改要求,就共享单车乱停放的潮汐现象加大清运力度、延长清运时间,另一方面则邀请余先生与城管队员、社区民警、居委会干部、物业公司负责人等一起碰头协商。会上,多部门与余先生就社区内共享单车乱停放的问题开展讨论,对提出的意见建议展开研究。

没过多久,一封有关社区共享单车乱停放的“城管执法系统人民建议书”出炉。“建议类别:破解难题顽症;建议内容:纳入禁停区域、设置电子围栏……”在这封建议书里,邓遥卿把居民的意见建议逐一记录。如今,这条人民建议已正式提交市城管执法局,相关部门后续将对建议展开具体研究。

看到自己的呼声被听见,余先生也被深深感动了,“没想到,一通‘12345’投诉电话不仅促成问题得到了改善,我还在这一过程中变成了一名建议人,这让我觉得很有成就感。”余先生高兴地说。

□ 记者 季张颖

“中山西路*弄附近共享单车乱停放,建议设置电子围栏,纳入禁停区域……”这是一封来自城管执法系统内“特殊”的人民建议书,建议书上落款人余先生原本是一名通过12345信访投诉的普通市民。

让城市问题的投诉人,成为推动社区管理的建议人,转变背后,是上海城管探索城市管理新模式,通过强化协同联动,将城管执法关口前移“治未病”,提升社区治理综合水平的的基层实践。

记者近日从市城管执法局获悉,通过推动执法管理服务向社区这一最小单元延伸,上海城管执法系统市民诉件总数实现连续两年下降,其中,2023年同比下降4.8%,2024年同比下降9.2%,同时,2024年全年社会满意度测评87.6分,同比提高1.95分,“一降一升”之下,上海城管城市管理服务的效能显现。

楼道内现悬空违建 一张“表扬工单”背后

“诉求:特此致以崇高的敬意和衷心的感谢”,这是今年2月底,宝山区张庙街道综合行政执法队收到“12345”热线转来的一张特殊的工单,这张工单背后的故事还要从去年11月说起。

当时,张庙街道综合行政执法队收到当事人的来电投诉,反映辖区内一小区某号6楼存在违建的现象。“接到投诉后,我们社区班组执法人员第一时间便赴现场勘察,发现这处违建悬空在6楼的楼道尽头,当事人用槽钢和木板对部分楼道区域进行了封闭,将门前约4.5平方米的空间占为己用。”

张庙街道综合行政执法队队员陈海翔告诉记者,经过查实,这户业主老顾是残疾人士,已年逾七旬,和同样残疾的年近百岁的老母亲共同住在这里。“在这处违法搭建中,老顾甚至还私拉了电线,安装了空调和电视机。”

陈海翔说,这处违建就悬在5楼楼顶,又存在私拉电线的问题,可说是隐患重重。“在沟通过程中,一开始老

顾抵触心理较强烈,他认为自己的房屋位于居民楼顶楼的尽头,使用门前区域并不会对其他居民造成影响。”

为此,城管队员多次上门,宣讲违法搭建的相关法律法规,展开教育劝导,考虑到当事人的特殊情况,城管队员还积极会同居委会、物业公司、社区民警及志愿者等多方力量,提出帮助行动不便的老人拆除违建方案,经过数十次沟通,老人终于表达了配合的意愿。

“当时,老顾家正在装修,我们考虑到拆违后物品腾挪的问题,给予了一定的宽限时间。”陈海翔透露,今年2月下旬,老顾家装修完毕后,拆违工作正式启动。“当天,我们连同居委、物业、公安等出动10余人,帮助老人完成拆违,还在拆除当天加急新做了楼梯扶手,保证了老人的使用安全。”

如今的楼道干净整洁了,也消除了安全隐患,于是在今年2月底,投诉人向“12345”转来了一封“表扬工单”,表达了自己由衷的谢意。

上海推进城管进社区 实现全市“一居(村)委一工作室”全覆盖

社区是城市管理的基础单元,上海城管执法系统立足超大城市特点,走进社区这一精细化治理“主战场”,深耕市民“家门口”的实事、难事,推动执法管理服务向社区延伸。

记者获悉,近年来,本市推进“城管进社区”工作,启动“城管社区工作室”建设,明确工作职责、工作制度、工作方法,目前“城管社区工作室”已实现全市“一居(村)委一工作室”全覆盖。

“由于城管能够及时发现和解决社区内的问题,居民遇到问题也更愿意向城管执法人员反映,形成了良好的互动关系,居民对城市管理问题的投诉量明显下降。”市城管执法局执法协调处负责人介绍。

记者获悉,去年,上海城管落实为民服务,融入基层综合治理,深化党建

引领城管进社区工作,发布城管进社区工作指引和实施意见,提高城管进社区规范性权威性,做全做实投诉件办理信息系统,规范办理市民服务热线工单,投诉处置满意度提升5%。

“今年我们将进一步做好信访处置和矛盾化解,推进城管执法系统家门口信访便民服务工作提质增效,加大重复信访问题治理力度,积极化解矛盾纠纷,以市民和企业诉求驱动靶向治理,做好每件市民诉件。”

市城管执法局相关负责人介绍,在统筹民生改善和公共安全方面,全市城管执法系统也将进一步聚焦违法建筑、损坏房屋主体和承重结构、违法户外广告设施和店招店牌、电动自行车安全治理、燃气领域违规行为等影响公共安全的违法行为,加大执法办案力度,减少城市安全隐患。

聚
焦