

家里的事家人商量着办
青岛的问题在青岛解决热线电话:82863300 82933327
邮箱 qdrbyljdb@163.com
青岛日报社观海新闻客户端与市12345政务服务便民热线联动

一周说

面对城市发展的老顽疾和城市更新的新课题,不仅要困难和问题抱有一种不达目的不罢休的“牛精神”,更要善于到基层寻找创新灵感,找到新手段与老问题的对接点,才能实现治理效应的“虎威风”——

“牛精神”后期待“虎威风”

“牛”气未消,“虎”啸已至。

新年伊始,我市顶格推进城市更新和城市建设三年攻坚行动,开启了城市更新城市建设攻坚战。这一加快建设现代化国际大都市的重要举措,其落脚点无疑离不开切实解决人民群众急难愁盼这一民生看顾上。

回顾牛年,青岛的各项民生工程、民心工程不用扬鞭自奋蹄,实现了前所未有的精进。而作为助力解决百姓难题的重要推手,青岛观海新闻客户端“直通12345”平台见证了过去一年里各区市、各部门牛气冲天的干劲,但同样也依稀看到在这股“牛精神”背后,我们的制度推进和手段创新上还需再加“虎威风”。

此前,观海网友OYcqXl在平台留言反映,李沧区宾川路卓越皇后道小区商铺门前摆放轮胎、锥形帽、地锁、僵尸车等,占用公共车位。随后,李沧区综合行政执法局派出执法人员及时联系物业人员,现场了解情况,并表示“督促物业部门加强卫生责任区管理,及时清理乱堆乱放物品。”

这个平常的留言引起了转办编辑的注意,因为“卓越皇后道小区商铺杂物占车位”这个词条,在过去半年时间里,已在平台上出现过8次。翻阅这些留言,编辑发现街道方面和综合行政执法部门分别处置过该问题,而且每

次都会“现场调查、组织清理”。一个问题,8次反映,每次相关部门都积极整改,让人管窥到部门任劳任怨的韧劲。但遗憾的是,由于清理之后问题反复回潮,真正的整改效应并未显现。难怪网友戏谑道,每呼必应,相关部门确实有不言放弃的“牛精神”,但屡治屡犯,是否该来点治理效应的“虎威风”?

杂物占车位问题,一直是城市治理的痼疾之一。商家私自占公共停车位,把公共资源变成“自留地”的行为既不文明,又加剧了停车难、行车难。但由于老旧小区“一位难求”,导致商铺与居民不断上演“抢车位大战”。记者走访发现,在一些商铺门前,水泥墩、旧椅子、摩托车、三轮车等各类“占位神器”,堂而皇之地霸占着本就紧张的公共停车位。对此,相关部门采取的治理手段一般都是“有投诉,就清理”。但问题关键症结是违法行为取证难、成本低,不少商家会与执法部门玩“猫捉老鼠”的游戏,看到执法人员来就把障碍物搬离,等执法人员离开又把障碍物放回原处,导致治理陷入“投诉—清理—再投诉—再清理”的怪圈。屡清不止、屡治不愈,让百姓话病,同样也令部门头疼。如何跳出作而不为、为而无果的死循环,是部门必须解决的治理新问题。

见微知著,乱占车位问题不过是城市治理诸多难题中的一个缩影。城市治理现代化是一场旷日持久的攻坚战,每一个细节问题的治理手段的提升和治理效应的圆满,不仅关乎百姓的获得感、幸福感和安全感,同样也影响着整个城市从“增量扩张”到“存量更新”转型过程中整体治理质素的提升。一方面是城市空间日益饱和造成的一系列现实问题;另一方面又是市民对生活品质要求不断提升等发展需求问题。有效协调两者的张力,既需要锲而不舍的“牛精神”,更需要各部门拿出创新手段,实现虎虎生威的治理效应。

事实上,迎面而来的城市更新大潮,确实呼唤着城市微治理手段的全面创新。城市更新一方面需要通过社区空间微更新,合理规划利用社区零星地块、闲置地块,实现小微空间的品质提升和功能再造,另一方面,更须通过这一自下而上的更新路径,为社区提供更为精准化的治理手段和公共服务。比如,上海市在新一轮的社区微治理中,摒弃了一刀切的简单治理方式,对群众反映强烈的民生问题,边学、边查、边改,做到落细落小、逐项突破。在具体实践中,各社区在治理类似占车位、乱停车等城市老毛病时,会充分考虑治理对象的需求差异,充分论证能否通过加强服

务来解决各类纠纷,创新治理手段,实现利益共赢。因此,上海的街区治理呈现出一街一景、街街不同的错位风景,探索出独特的城市更新和城市治理齐头并进的路径,初步解决了微更新中的各类治理瓶颈问题。

无疑,面对城市发展的老顽疾和城市更新的新课题,不仅要困难和问题抱有一种不达目的不罢休的“牛精神”,更要善于到基层寻找创新灵感,找到新手段与老问题的对接点,才能实现治理效应的“虎威风”。面对越来越缜密的城市更新路径,也只有让创新思维成为一种习惯和本能,不断强化问题意识,培养创新思维,提高创新能力,城市治理才可能以求新求变的活力冲破守成的暮气,不凭经验,不循旧例,真正突破周而复始的“老皇历”和“教科书”,在不断探索中探索出城市治理的新路径。

虎啸新春,威力初显。乘着城市更新和城市建设三年攻坚的东风,我们的城市正在全面探索历史城区保护更新、重点低效片区开发建设和、旧城旧村改造等各方面的提升逻辑和治理创新,希望未来我们能在城市治理的实践中,不断增强创新“智商”、提升创新“情商”,在每一个治理细节中冲破固有观念的桎梏,在补齐城市硬件落后短板的同时,积极创新城市治理手段,全面重塑城市风貌。

贴在单元门上的各种通知单在起到告知作用的同时,又存在破坏环境、泄露个人信息的弊端——

水电气热通知单能否“隐身”送达

现状 多种通知单同时张贴,单元门成“大花脸”

“漂漂亮亮的一座居民楼,单元门上被贴了各式各样的通知单,太难看了。”家住崂山区香港东路23号的市民张先生向记者反映。根据市民投诉,记者近日对香港东路23号院进行了探访。据观察,该楼院内建筑超过30幢,半数以上存在张贴通知单的情况。在这些通知单中,有催费停电、供热交费、公共事业收费抄表、停水、一户一表改造等各类单据,它们或贴在单元门上,或贴在楼座外立面上,在一些没有安装单元门的楼座,通知单则贴在了楼道入口处。记者注意到,绝大多数通知单的张贴时间超过一个月,很多已经褪色、破损。

在14号楼2单元,深粉色的供电公司催费停电通知、浅粉色的供热交费通知、橘红色的停水通知和白色的一户一表改造通知四张通知单同时贴在绿色单元门上。催费停电通知单落款时间为2022年1月18日,停水通知单落款时间为2021年12月13日,一户一表改造通知单落款时

间为2021年9月24日,供热交费通知单上写着“2021-2022年供热季即将来临”,以此推断,张贴时间应在2021年11月以前。在4号楼2单元,白色单元门上张贴了3张抄表通知、2张供热交费通知和1张供电公司催费停电通知。

“这些通知单张贴在单元门前,一两个月也没人清理,太影响楼院环境了。有一些楼座没安装单元门,通知单会贴在楼道的白墙上,撕通知单的时候,墙皮都被带下来了。”一位楼院居民向记者“吐槽”。

随意张贴通知单的情况并非个例。在市北区浮山后二小区,多个楼座的单元门上都有通知单被清理后的“遗迹”。“这些通知单不仅破坏小区环境,还存在不安全因素。户主姓名、地址写得清清楚楚,最近家里有没有人一目了然。”小区居民宋先生不解:“这都什么年代了,电话、网络如此方便,怎么非要贴通知单呢?”

探因 打电话发短信效果差,贴通知单成托底手段

在通讯手段受限的年代,在居民家大门或是单元门上张贴通知单是公共服务单位较为普遍的通知方式。如今,信息技术飞速发展,短信、微信、APP、电话等通知方式不断普及,张贴通知单这种老式手段为何还一直沿用?

就此问题,记者咨询了95598供电服务热线、青岛能源集团和青岛水务集团。

据95598供电服务热线工作人员介绍,“目前,我们向用户催交电费的方式有打电话、发短信和张贴通知单三种,因为用户更换电话号码一般不会通知供电单位,我们打电话、发短信经常联系不到用户,所以张贴催费停电通知单便成为最常用、最有效的通知方式,单元门是用户回家的必经之路,也是张贴效果最好的位置。”这位工作人员说。

青岛能源集团和青岛水务集团相关负责人表示,在单元门上张贴通知单是目前通知相关事务最有效的办法。

青岛能源集团下属的青岛市公用事业收费服务有限公司负责青岛主城区水费、燃气费、污水处理费的收取工

作,在每次抄表前,工作人员都会在楼座单元门上张贴“抄表通知”。该公司一位工作人员告诉记者,为了简化工作流程,公司也曾经尝试用电话、短信等方式通知用户抄表相关信息,但效果并不理想。“青岛流动人口比较多,很多房子被租出去了,我们很难及时掌握租客信息,打错电话、发错短信的情况时有发生,还引起过投诉。相比之下,张贴通知的效果最好。”该工作人员说道。

据了解,为了规范便民信息发布行为,不少小区都设置了告示栏。“这些告示栏要么设在小区出入口处,要么设在楼道里,对我们来说不实用。大部分业主不关注设在出入口处的告示栏,而设在楼道里的告示栏被单元门挡着,我们又进不去。”青岛供电公司的一位工作人员说。

通知单长时间不清理被市民频频投诉,令不少物业公司头痛。“张贴在墙上、门上的纸张清理起来非常麻烦,清理一次,就破坏一次墙面。”一位物业工作人员无奈地说。

建议 推进数字化建设和服务,统一张贴主体

城市公共服务联系着千家万户,而优美的小区环境和居民信息安全则是广大业主的共同诉求。采访中,专家学者和律师界人士认为,推进数字化建设和服务,规范通知单张贴行为是破解乱贴通知单各类弊端的有效途径。

“根据相关法律法规要求,服务企业通知客户的方式主要看合同约定,在合同没有特别约定的情况下,企业可以选择的通知方式有很多。张贴通知单存在泄露隐私和破坏小区环境的问题,虽然是当前最有效的通知方式,但未来仍需改进。鉴于目前司法环境对于电子证据已经有较高的认可度,从长远来看,数字化通知、告知方式才是最终的发展方向。”山东建德律师事务所律师张惠新认为,受制于信息更新不及时,目前,青岛一些公共服务的数字化通知方式还没有成为主流。未来随着数字城市建设,这一状况一定会改变。“相关部门应该加快数字化平台建设,积极打通数据壁垒,推进数据共享。公共服务单位应该丰富数字化通知的应用场景,积极向用户推介数字化通知方式。”张惠新说。

青岛科技大学教授刘广珠长期专注城市管理工作研究,他告诉记者,“现在,青岛很多小区都有微信群,小区物业和社区可利用微信群发送通知信息,并与业主互动,减少通知单的张贴。”

据悉,该建议已在市北区延安三路63号小区落地。延安三路63号小区建于2001年,长期被通知单乱张贴问题困扰,居民意见很大。去年年中,因为公共服务单位在小区建筑外墙张贴通知单,小区居民通过观海新闻客户端“直通12345”平台进行了投诉。“当时,我们小区刚做完外墙

保温不久,三栋楼的外墙干净整洁。但燃气设备安检和电费催收两种通知单往上一贴,就把整洁的环境破坏了。”小区业委会主任王女士告诉记者,为了避免再发生此类问题,业委会将公共服务单位区域负责人都拉进了小区业主微信群,将张贴通知单的做法改为在群内发送,业委会成员还会@相关业主查看。经过半年多的运行,通知效果非常好,小区里再也没有发生公共服务通知单乱张贴的情况。

“小广告”等乱贴乱画现象影响城市的洁净和美观,去年以来,青岛下大力气整治乱贴乱画现象,取得了很好的成效。“公共服务通知单虽不同于‘小广告’,但其无序张贴对城市形象和居住环境同样造成了影响,也需要进行规范管理。”刘广珠说。

“不少公共服务单位都有张贴通知单的需求,张贴时间又不确定,必然显得杂乱。建议减少张贴主体,规范通知单张贴。有物业管理的小区由物业公司统一负责张贴,没有物业管理的小区由社区或楼长负责。公共服务单位如果有张贴需求,可联系物业公司或社区,不经其允许张贴的通知单按‘小广告’处理。”刘广珠认为,统一张贴主体后,通知单张贴和清理都会相对简单,可以实现需要则“贴”,不需要则“清”,不会再出现过期通知单长时间“霸墙”的情况。张贴位置兼顾市民查看方便和保护隐私的双重需求,可以选择在单元门内的楼道墙上。“纸张一旦贴牢,清理起来很麻烦,建议有关单位选用磁力白板做张贴栏,上面配上磁铁。通知单用磁铁一贴就可以上墙,可以轻松取下,不留痕迹。”刘广珠说道。

- 下载下侧观海新闻客户端;
- 找到“直通12345”;
- 留言并可上传图片、视频和语音。

手机一点,政府督办



请扫码或在应用商店
搜索“观海新闻”

“直通12345”上周热点

公共设施、乱堆杂物引关注

上周(2022年2月8日至2月15日),青岛日报社观海新闻客户端“直通12345”平台和舆论监督电话(82863300、82933327)、邮箱(qdrbyljdb@163.com)共收到读者、网友来信、来电、留言近280条。其中,公共设施和乱堆杂物等问题成为读者、网友关注焦点。

公共设施问题。近日,不少居民反映公共设施缺失、破损等问题。观海网友hVwDw6留言:地铁1号线北岭站C口出来马路上有一些电线裸露在外,存在安全隐患,希望有关部门尽快归置。观海网友Wx/NeR留言:河南路和湖南路交叉口有个古力井盖破碎,存在交通安全隐患,请尽快维修。(网友“魏正扬”留言:西海岸新区山水嘉苑山水文苑东西向道路与高山路丁字路口视野盲区较大,车辆转弯时,司机看不到高山路方向直行车辆,存在安全隐患,建议在此处安装道路转弯镜。

乱堆杂物问题。不少网友反映楼道乱堆杂物、堵塞消防通道等问题。观海网友ncclRR留言:市南区海口路11号甲11号楼楼道堆放杂物,盼清理根治。观海网友w2iOwU留言:西海岸新区珠江路100号西海苑五号楼25楼的楼道内堆放大量杂物,有食品、废旧纸壳、酒瓶,还有其他易燃物,不仅堵塞消防栓和楼梯出口,有些食品还腐烂变质,搞得楼道异味难闻。此前多次找物业协调,但问题一直未根治,近期问题愈演愈烈,希望相关部门尽快清理杂物,保障楼道畅通。

市12345政务服务便民热线近期热点

教育管理和医疗保险成焦点

根据市12345政务服务便民热线数据分析,近期,市民关注主要为教育管理和医疗保险等。

教育管理。多位市民反映:市南区山东路华润大厦B座中教教育、市北区辽宁路艾德职业培训学校、西海岸新区铁樵山路山木培训等培训机构未按期提供职业教培服务,且不予退还教培费用,要求责任部门督促处理;建议李沧区秀峰路小学、五十八中学高新区校区等新建校尽快公布招生计划。市12345热线第一时间转交相关部门落实处理。

医疗保险。多位市民来电咨询:医疗保险缴额政策、缴额方式、异地转移流程;医疗保险缴费基数调整后差额补缴方式、补缴金额;“互联网+医保”系统操作流程、医疗保险信息查询方法等问题,建议相关部门及时答复。市12345热线第一时间转交相关部门落实处理。

我为青岛发展建言献策 留言板

实施在职培训提升养老医护水平

近年来,我市养老产业发展迅猛,但专业医护人员缺乏,水平不足。一方面,护工的工资待遇低,且缺乏必要的培训,业务水平得不到提高;另一方面,从事养老院工作的医生长期脱离临床,导致业务生疏、经验不足,使医疗水平受到影响。建议养老机构定期实施在职培训,通过与医院或兄弟单位合作等方式定期开展老年服务知识讲座,提高服务人员的专业技能;此外,养老机构须建立一套严格的管理人员管理体系,既能满足服务人员的物质和精神需求,同时又能保证服务人员的稳定性,有助于全面提升养老产业医护水平。 市政协委员 张宁

设立文学奖助力本土文学发展

设立城市文学奖,对鼓励本土作家和具有地域特色作品意义重大。省内许多城市都设立了城市文学奖,如济南的泉城文学奖,日照文艺奖等,建议我市在青岛市文艺精品奖和海鸥文学奖之外,设立专门奖励青岛本土作家和具有青岛地域特色产品的青岛文学奖,每两年或三年举办一届,对在国内外大刊和出版社发表出版的描写青岛的文学作品进行专项奖励,扶持青岛作家队伍,助力青岛本土文学发展,深化青岛本土文学氛围,推广城市形象,深化城市内涵。 市政协委员 李林芳

打造“问海”中国科普品牌

青岛具有海洋科普的强大基础,但也存在科普主体单一、传播范围较窄、大众参与度低等短板,建议我市强化宣传推广力度,打造中国海洋科普品牌。可以由政府主导,为海洋科普搭建宣传推广优势资源平台,培育一支海洋科普宣传专业队伍。依托现有的“问海讲堂”“问海夏令营”“问海海洋直播课堂”和“问海杯”国际海洋创新大赛等特色活动,着力支持海洋试点国家实验室打造“问海”中国科普品牌,鼓励其他有能力的涉海单位打造海洋科普品牌,引导全市涉海、商业、媒体人才及涉海单位、相关企业、宣传推广机构充分参与品牌建设,形成海洋科普深度融入社会生活的良好效应。 网友 老爷车

建议公共场所统一更换防滑地砖

近年来,随着异常气候增多,极端天气频发,对霜、雨、雪天气下城市公共场合的地面防滑提出了较高要求。但我市一些公共场所为了美观或节省费用,部分地面或台阶使用了非防滑地砖,给老人、孩子和孕如雨雪天气出行增加了难度。建议借助城市更新契机,将我市公用场所的地面和台阶全部换成防滑地砖,保障市民出行安全。 市民 朱先生