

以“我为群众办实事”为载体 破解社会治理难题

文/羊城晚报记者 文 聪
图/羊城晚报记者 王俊伟

将党史学习教育转化成为民办事的具体行动,啃下了一批“硬骨头”

公安政务窗口推出“延时办”服务、“刚柔并济”提升城市精细化管理水平……群众利益无小事,一枝一叶总关情。今年以来,东莞的公安、城管等部门以“我为群众办实事”为载体,将党史学习教育转化成为民办事的具体行动,啃下了一批“硬骨头”,破解了不少社会治理难题。

A 服务时间向工作日外延伸

党史学习教育开展以来,市公安局把“我为群众办实事”实践贯穿于学习教育全过程,不断深化“放管服”改革,优化便民利民服务措施,简化办事工作流程,努力实现“服务意识再强化、办事效率再提高、难点问题再突破、群众满意度再提升”,不断提升群众安全感、幸福感、获得感。

市民农先生身份证到期,需要办理异地换证,他赶到东莞市民服务中心公安政务窗口,已经错过了预约时间。工作人员了解情况后,启动“延时办”服务,快速为他办好了业务。“真的很感谢他们,没想到中午的时候还



市民中心公安业务大厅 羊城晚报记者 王俊伟 摄

B 11项措施回应群众新期待

“请扫一下这边的二维码交工本费,您会不会?”“不会的话,我来帮您。”在东莞市民服务中心,每天都有大量老年人来办理业务。近日,69岁的钟阿姨前去办理的是驾驶证换证业务,一到公安政务窗口就有工作人员指引她填写“绿色通道”申请表取号。

群众之事无小事,细微之处见真情。针对不会网上预约、不会使用电子支付缴费的老年人,东莞公安开辟了专门的“绿色通道”并为他们提供“代缴费”服务。此外,全市公安业务区(办事大厅)还增加了老年人常用的救助设备及药物、老花镜等便民工具。钟阿姨说:“以前办证要等好几天,现在这里办驾驶证挺方便的,即办即领。”

再到窗口出证,等待10分钟左右就可以了。”

据了解,今年以来,全市公安始终将“我为群众办实事”实践活动摆在突出位置,坚持以人民为中心,聚焦人民群众急难愁盼、反映强烈的实际问题,制定了开通“局长信箱”收集民意、校园安保、优化老年人办事服务等11项便民利民措施,以实实在在的工作举措和工作成效,积极回应新时代人民群众对公安工作的新期待、新要求。



万江街道大汾社区城管片长吴建雄和商户交流 羊城晚报记者 王俊伟 摄

“娘子军”增强城管亲和力

着力解决基层人民群众最关心最直接最现实的利益问题,既是现代城市治理的内在要求,也是充分发挥人民群众主体作用、激发城市治理内在动力的题中应有之义。自党史学习教育开展以来,东莞市城市管理和综合执法局秉承“以人民为中心”的理念,结合“我为群众办实事”实践活动,在全省创新推出玉兰女子城市执法服务队,以下沉一线的力量为纽带,通过柔性服务不断提升城市精细化管理水平与群众满意度。

穿上统一制服,佩戴统一的头盔、腰带,执法记录仪等,黄小兰和姐妹们开启了自己一天的新工作。作为东莞南城城管分局女子执法服务队中队长,黄小兰每天都要走街串巷派发各种城市管理相关的宣传单张,对占道

经营、乱摆卖等不文明行为进行劝导等,通过柔性执法为城市管理贡献着一份“巾帼力量”。她表示:“我们旨在打造一支亲民、高效、靓丽的精锐‘娘子军’,展现城管队伍的新面貌、新风尚、新作为,进一步增强城管队伍的亲和力,树立新时代城管队伍新形象。”

抓住柔性执法这一优势,今年东莞市城市管理综合执法局在全市布建玉兰女子城市执法服务队,围绕宣传引导、巡查管理、柔性执法三大核心职能,于“润物细无声”中为民解忧,温暖民心。截至10月底,玉兰女子城市执法服务队组织队员开展巡查服务9922人次,结对沿街商铺10249间,发现并协调整改城市管理问题4983个,以柔性执法理念办理城市管理案件1726宗。

城管片长打通“最后一米”

服务半径过长、反应效率不高以及村(社区)责任落实不到位是城管工作的痛点。今年,东莞在全省率先创新推出城管片长制,全力打通接触群众、服务市民的“最后一米”。

37岁的吴建雄是万江街道大汾社区城管片长,每天都会在自己包干负责的四个社区里穿街走巷,不少商户、小贩都和他成了无话不说的老朋友。见到他巡查,总会亲切地叫上一声“雄哥”,吴建雄说:“片长和助理每天都要深入内街小巷,全覆盖、无死角开展巡查工作,包括在片区内巡查市容市貌、派发城管宣传资料、督促商铺做好‘门前三包’等,面对面与群众交流,倾听群众诉求,全力解决群众在城市管理方面的问题。”

如何才能啃下“硬骨头”?吴建雄认为,片长制对执法技巧提出了更高的要求,想要成为一名合格的片长,就

必须成为“全能选手”:“因为,很多矛盾纠纷不是一两天就能解决,需要长期沟通,换位思考才能让得到群众的信任。例如,在一次拆违行动中,女事主极力阻挠执法,我们为了避免矛盾激化,一边联系物业通知女事主的家属回来,一边晓之以理、动之以情地劝导当事人。经过近两个小时的沟通,女事主的情绪逐渐稳定下来,最终配合执法人员完成了拆除工作。”

截至今年10月,全市已有156名片长上岗服务,他们心系群众的点滴小事,赢得了一致好评,成为了群众口中熟知的“怀叔”“祥叔”“雄哥”等,也擦亮了城管片长制这张工作名片。值得一提的是,东莞城管片长制日前凭借全省首创优势和为民服务情怀,在第九届广东省市直机关“先锋杯”工作创新大赛决赛中荣获“服务群众”类项目三等奖。

特别报道

绿水青“山” 花香守护

松山湖、大岭山生活垃圾分类多措并举显成效

举办生活垃圾分类进社区活动,开展入户宣传,建设垃圾分类宣教馆……今年以来,随着东莞生活垃圾工作持续推进,一系列便民服务也搭乘着垃圾分类活动走进千家万户,真正践行“我为群众办实事”。而在其中,松山湖和大岭山的垃圾分类工作亮点颇多。

东莞是珠三角垃圾分类的排头兵,松山湖与大岭山是东莞垃圾分类中的佼佼者。一个是东莞市生活垃圾分类“3+3”示范片区之一的园区,在垃圾分类工作上被寄予厚望;一个是东莞市生活垃圾分类“1+1”垃圾分类示范片区之一的镇街,以打造生活垃圾分类处理城乡一体化样板为目标,在深化生活垃圾分类试点工作中崭露头角。松山湖和大岭山作为东莞推进生活垃圾分类的两个建设标准,在东莞全市生活垃圾分类考评中都有着突出表现。值得一提的是,两大镇街背后的服务商都来自东莞花香郁兰科技有限公司(以下简称“花香郁兰”)。

2020年,花香郁兰一举夺得大岭山生活垃圾分类服务项目的标的,对大岭山开展包括“基础建设项目、宣传项目、引导员项目、建立‘桶车同色’独立清运体系”等全方面服务。随后,松山湖生活垃圾分类办也向花香郁兰抛出“橄榄枝”,双方针对宣传和督查巡查两大领域达成一系列合作。大岭山和松山湖与花香郁兰的深度合作,是生活垃圾分类“政企联合”的有效尝试,也为该镇生活垃圾分类工作的完成按下了“快捷键”。



大岭山“玉兰小姐姐”在为市民做生活垃圾分类知识推广

A 效果显著 渗透式服务助力两镇“评优”

冬日的松山湖国际创新创业社区,沿路的LED大显示屏滚动播放垃圾分类宣传内容。走进佳纷天地,不管是在通道、扶梯旁,还是每一家餐饮店内,都能看见鲜明的生活垃圾分类宣传海报,营造了浓厚的氛围。

据了解,东莞市生活垃圾分类办曾以暗访形式评出的6月生活垃圾分类工作红黑榜,松山湖国际创新创业社区佳纷天地获评红榜点位。通过加强浓厚的宣传氛围、改造及增设垃圾分类设施、建立自查自纠制度等方式,佳纷天地在生活垃圾分类工作中表现出色。事实上,这里的新变化只是松山湖全力推进垃圾分类工作的一个缩影。

作为东莞生活垃圾分类的先行示范区,松山湖生活垃圾分类办联合花香郁兰制定“定制化宣传引导矩阵+督查巡查体系”。在生活垃圾分类工作启动初期,迅速组建了入户小组,以“换糖日”等特色宣传活动,燃爆居民参与热情。高强度、大规模的入户宣传,也能够全面发现“软件”问题,通过渐进式的引导帮助居民养成生活垃圾分类随手分类的习惯。高频次的巡查垃圾分类覆盖点,也能及时发现“硬件”问题,生成有效记录,提出合理的改善方案。同时,帮助各点位梳理分类台账,查缺补漏。

在大岭山镇城管分局主导下,花香郁兰全力协助大岭山

镇生活垃圾分类工作,具体工作有基本设施的维护、垃圾分类项目管理小组、数字系统平台的服务以及宣传执行生活垃圾分类主题活动,争取在2021年底前完成生活垃圾分类示范区80%覆盖率、2022年底完成生活垃圾分类示范区100%全覆盖的效果,大力推进生活垃圾分类工作,打造优良的人居环境和生态环境,实现城市可持续发展。

有了专业团队的服务“加持”,松山湖和大岭山在今年东莞全市生活垃圾分类考评中表现突出,其中大岭山获得9月生活垃圾分类考评的前五名,松山湖获得10月生活垃圾分类考评前五名。

文/图 常思雯 实习生 彭丽韵

B 氛围浓郁 多方联动推广生活垃圾分类知识

生活垃圾分类是保护环境的重要一环,不仅能减少分类成本,更重要的是能避免对环境造成二次污染、减少土地占用,实现资源的再利用。这是需要举国上下齐心协力去完成的“大业”,需要政府营造良好的生活垃圾分类社会氛围并提供物质保障,需要企业贡献垃圾分类的前沿想法与鼎力支持,更需要市民群众的共同努力。松山湖和大岭山街道充分利用了玉兰小姐姐特有的温情和耐力,在社区内开展生活垃圾分类宣传工作,花香郁兰也对城管分局的活动采取全力配合。

“阿姨,这是我们垃圾分类的手册,可以带回家看看呀。”“这边有垃圾分类的小游戏哦,还有奖品奖励”……在大岭山某小区门前,玉兰女子中队的成员们正在组织开展生活垃圾分类知识的讲解,一旁还有花香郁兰的巡查员在配合垃圾分类小游戏,现场人山人海,如



花香郁兰项目组做生活垃圾分类宣传活动

火如荼。住在该小区的阿姨表示,玉兰小姐姐的宣传讲解让大家对生活垃圾分类的必要性和分类知识有了更深的了解,居民们对玉兰小姐姐和花香郁兰的巡查员竖起了大拇指。“现在丢垃圾都不担心分类错了,每天都有一个穿着黄色衣服的小帅哥教我”。其实这是因为,为了提高垃圾投放率以及通过引导居民正确投放垃圾来提高居民的垃圾分类意识,每个小区除了有投放点和定时投放点外,还在每个投放点配备了一定数量的引导员。这样一来,垃圾分类推进就变得容易了许多。

同时,花香郁兰在协助镇街生活垃圾分类的工作中,秉承三次入户宣传,推动渐进式习惯的养成。比如,松山湖生活垃圾分类办工作人员协同玉兰女子执法队、花香郁兰松山湖项目巡查员每月至少进行一次小区入户宣传活动,进入小区中对居民进行生活垃圾分类知识

的宣传以及普及。大岭山生活垃圾分类办的工作人員更是会定期前往集贸市场,进行生活垃圾分类宣传活动。

除了玉兰小姐姐宣传与举行五进活动、入户宣传外,松山湖还充分发挥了高校的宣传作用。东莞理工学院作为松山湖园区的四大高校之一,积极响应了生活垃圾分类工作。学院定期举行生活垃圾分类相关的培训和宣传活动,选取了一批选手作为引导员在特定点位进行垃圾投放引导。这在一定程度上提高了师生的生活垃圾分类意识。

走在松山湖与大岭山的街道上,路边的公交车站牌、马路中的T牌以及LED屏幕上随处可见生活垃圾分类的宣传海报,这就是良好的生活垃圾分类社会氛围。让市民群众在悄无声息中接受垃圾分类的“熏陶”,提高他们的垃圾分类意识。

C 活动丰富 趣味宣教馆激发市民学习热潮

在垃圾分类知识科普与进行趣味娱乐活动中,生活垃圾分类宣教馆成为了重要的“桥梁”。东莞市第一座生活垃圾分类宣教馆于今年8月落地桥头后,松山湖与大岭山的宣教馆也紧锣密鼓地筹备着。目前,松山湖主体科普教育馆已全面亮相,成为了松山湖垃圾分类工作宣传的新阵地。市民群众可以在馆内通过互动和游戏等体验式的学习方式学习垃圾分类的知识,包括垃圾分类感

应互动游戏、幼小电子阅读专区等,同时还有专门区域展示市民、学生等参与垃圾分类的作品。与此同时,位于科普教育馆隔壁的松山湖城市服务驿站也于当天同步揭牌开放,可以为环卫工人提供休憩空间。此外,大岭山生活垃圾分类整体宣教馆目前正在由花香郁兰负责施工,预计12月交付。届时,宣教馆将正式进入运营阶段,并展开生活垃圾分类知识宣讲等一系列活动。

垃圾分类是“利国利民”的民心工程,花香郁兰为政府部门开展垃圾分类工作添砖加瓦。带着最先进的垃圾分类理念,运用科技手段解决各镇街垃圾分类的多个痛点、难点,以身体力行的方式宣传垃圾分类,让垃圾分类更便捷地走进人们的生活。松山湖与大岭山在生活垃圾分类工作中的成功经验,也标志着专业服务商匹配政府需求能够在垃圾分类领域创造更多可能性。