

10家“2021年羊城最美商铺”新鲜出炉

政、商、民齐力落实“门前三包”

广东建设报讯 记者誉建业、通讯员成广聚、吴锦锋报道：评选“羊城最美商铺”是宣传广州“门前三包”制度成效的重要举措之一，全市约26万家临街商铺是落实“门前三包”的主力军。12月24日，广州市城市管理综合执法局向10家“2021年羊城最美商铺”授予荣誉牌匾。

门面之“美”，属于城市管理的市容环境秩序领域，主要看是否干净、整洁、有序。广州市城管执法部门有关负责人表示：“活动评选出的10家商铺都是落实好‘门前三包’的代表，希望广大商家们高度重视，当好城市主人，增强家园意识，狠抓自身管理，用门店‘高颜值’‘好气质’换来‘客似云来’。”

“‘门前三包’是活动一再强调的、在评审中权重也很大的内容，如果连这个要求都没做好，‘最美’一定没份。”活动评委之一，时事评论员、民俗专家饶原生说。

最终评分最高，来自花都区的大头力茶餐厅代表骆志力表示：“‘门前三包’这项制度如何焕发新活力，重担落在我门每一个商铺身上。”他在现场承诺，要带头树立“三包”意识、履行“三包”责任；保持环



“2021年羊城最美商铺”颁奖现场

境干净、维护市容整洁、维持良好秩序、恪守法律法规。

现场，番禺区城管执法部门有关负责

人也交流了经验。据悉，该区采用责任牌上墙的做法，今年印制7万份责任牌用于宣传推广“门前三包”制度，并要求责任牌

必须张贴在商铺入户、前台、收银等醒目位置；责任牌张贴情况纳入每月督导检查进行考核。截至11月底，该区责任牌张贴率约95%。大大提升了责任人对市容环境卫生责任义务的知晓率和遵从度，有力促进番禺区“门前三包”责任制的落实。

今年以来，广州市城管执法部门在“门前三包”方面进行积极探索，着力让“三包”内容更科学、合理，更符合实际，更便于执行。如将“门前三包”提档升级为包“干净”、包“整洁”、包“有序”；内容优化凝练为“三净”“三好”“三不”9个方面。“2021年羊城最美商铺”评选活动目的在于提升“门前三包”的社会知晓度和影响力，引起社会更多关注，推动“门前三包”责任制家喻户晓，营造全城动员、共同参与的浓厚氛围。

广州市城管执法部门有关负责人表示，要把落实“门前三包”作为提升城市环境品质的重要抓手，作为“我为群众办实事”实践活动的重要切口，实实在在把这项惠及全体市民群众的“老制度”宣传、覆盖到社会的方方面面，让“门前三包”深入人心。

柔性服务暖心 搭建沟通桥梁

东莞城管执法局信访科受理、办结达“双百”

广东建设报讯 记者刘洁、通讯员庾锡贤报道：信访工作是党和政府联系群众的桥梁、纽带，随着城市人口增长和服务功能不断完善，怎么才能把“桥梁”建得更宽、更平稳、更畅通，让群众自由往来，成为信访工作面临的新挑战。东莞市城市管理综合执法局信访科提升信访把握能力，把来访群众当家人，把群众来信当家书，把群众来访事当家事，暖心为民解忧，提升城市品质。

受理办结“双百” 荣获先进单位

据东莞市城市管理综合执法局信访科负责人介绍，近3年来，东莞市城管系统信访工作成效显著。2019年以来，共受理、复核案件约10万宗，受理率、办结率均为100%。其中2019年度该局受理信访总量43893宗，2020年打出创新法治制度“组合拳”，2020年共受理信访总量27912宗，同比下降15981宗，降幅达36.4%。2021年1月至11月信访总量约

25000宗，预计至今年年底总信访量仍将同比下降，将实现信访总量连续三年下降的目标。

在扫黑除恶专项斗争期间，充分发挥信访工作优势。从反复投诉的“老”问题、行业治理的“难”问题、群众关注的“热”问题着手，运用实地走访、联合督查督办等方式加强线索排查梳理，并会同派驻纪检监察组、数字城管科等相关部门定期研判分析后分级处置。2018年至2020年，摸排并向省住建厅和市扫黑办报送有效线索111条，工作成效连续三年被市扫黑办通报表扬，并被评为“2019年度全省住建系统扫黑除恶专项斗争先进单位”。

拓宽信访渠道 柔性服务暖心

为提升服务效能，东莞市城市管理综合执法局推动线上资源整合，2020年8月全市城管系统投诉电话被统一到12319城管热线，2021年4月12319

城管热线合并到12345热线，电话投诉渠道得到统一，整合了信访资源，方便市民表达诉求，也减少了不同渠道的重复投诉，线上投诉总量呈逐步下降趋势。

线下柔性服务。东莞市城市管理综合执法局信访科把最具接访和柔性处理经验的同事安排到信访窗口直面群众，一站式接待、一条龙办理。今年以来市局信访窗口共接访群众85批次共177人，多次在群众初次来访时，就通过客观分析、依法引导指明路径，化解了来访者的不满，把问题解决在初始、化解在属地。

随时诉即时办。在效率上下功夫，以“马上就办、办就办好”的信访工作责任感，压缩信访事项办理时间，一般事项30天办结，重点事项44天办结。

结果倒逼过程 搭建民声桥梁

信访回复直面大众，一个细节错误

都会让人提出异议，给工作带来负面影响，加深群众误解和矛盾。东莞市城市管理综合执法局信访科以高规格要求回复质量为抓手，对国家满意度评价件、12345工单等进行规范管理，研讨回复内容的逻辑漏洞来倒逼办理过程的完善和职能落实，严格对待每一份给人民群众的答卷。据了解，目前该局群众满意度在稳步提升，国满意率从6月的8.33%上升到11月的69.23%，名列市直部门第四，全市（含镇街）第六。今年前三季度每月均被12345评为办理情况较好的全市前五个部门，月均为群众服务总量稳居东莞市前三，办理满意度94.3%，远高于市考核要求的85%。

值得一提的是，今年前三季度共有5宗案例被12345选为为民办实事的经典案例，案例选登数量位居全市前列。其中一宗大朗分局为环卫母亲延长路灯亮灯时间的案例受到各方关注，各大媒体纷纷报道，为城市温度点赞。

广州市花都区13条河涌消除黑臭

广东建设报讯 记者誉建业、通讯员赵雪峰报道：近年来，广州市花都区由区、镇街、村居三级党政领导担任河长湖长，明确各级河长湖长主体责任，协调整合全区力量，坚持走控源、截污、管理的综合技术路线，真抓实干。全区水资源保护、水域岸线管理、水污染防治、水环境治理等工作取得积极进展，河湖水环境质量得到持续改善。

花都辖区64条主要河涌、3个人工湖、83个山塘水库共落实了327名区、镇街、村居三级河湖长；1511个登记在册的小微水体全部落实镇街、村居、河

段长三级河（段）长，实现河湖长制全覆盖。建成污水管网703公里，污水处理厂4座，新增污水处理能力29万吨/日。成立广州市花都排水有限公司，实现全区公共排水设施一体化管理。累计建成209个农村污水处理设施站点，实现行政村全覆盖，自然村覆盖率达100%。累计建成村庄垃圾收集点1614个，垃圾压缩中转站32座（其中镇级转运站12座）。共拆除各类涉水违法建设147.4万平方米。完成清理整治1.6万余个“散乱污”场所。累计建成花都湖、六花岗水库、网顶河、朱岐支渠、田美

河、三坑水库至竹洞湖等碧道共计42.43公里。

花都区坚持“以流域为体系，以网格为单元”，全面推行河长制、湖长制、警长制，成效显著。全区城市集中式饮用水源地水质达标率稳定保持在100%；乡镇集中式饮用水源地水质达标率提高至100%；辖区省考白坭河大坳断面水质类别由劣V类转为IV类；省考流溪河李溪坝断面水质类别由IV类转为III类，水质提升一个级别。纳入住建部监管平台和广州市考核的13条黑臭河涌全部消除黑臭，达到“长制久清”标准；2021年



水环境改善后白鹭重返花都湖

1—10月，花都区纳入市总河长令第10号的5条劣V类一级支流全部消除劣V类，率先达到市考核目标。