



化粪池里也装上了“电子眼”

济南城管引入“全周期管理”理念,第一时间解决市民难题



本报济南8月20日讯(记者 夏侯凤超 于悦 实习生 房一平 邵天一) 19日下午,济南市城管局城肥一处“全周期管理”理念宣传实践活动走进槐荫区中大槐树办事处裕园社区,作为圆桌对话的新形式之一,活动共同交流探讨“全周期管理”理念、体验“全周期管理”理念在济南城市管理工作中的实践应用。

“全周期管理”强调整个管理体系从前期预警研判、中期应对执行、后期复盘总结形成一个有机的闭环,构建出事前防范、事中处置、事后总结的城肥清疏全周期闭环管理工作模式,帮助裕园小区解决问题。济南城管将以裕园社区作为试点,以品质清疏民生服务工作为切入点,全方位展开“全周期管理”理念宣传实践,现场济南市城市管理局党组书记、局长王道忠代表济南城管向裕园社区授予“品质清疏‘全周期管理’试点社区”牌匾,10位热心市民被授予“济南城管‘全周期管理’义务监督员”证书。

据了解,为践行“全周期管理”理念,济南市城肥清运管理一处运用“治未病”思维,不断增强外溢预警能力。除巡查班的人工巡查是否有外溢隐患之外,城肥一处还在化粪池里装上了“电子眼”,利用化粪池液位监测预警系统,在数控室里就能实时监测重点点位的化粪池液位状态,做到提前预防,提前介入,将化粪池外溢问题扼杀在摇篮之中。

“济南市城管局城肥一处把‘全周期管理’理念融入到工作中,在实践中总结了很好的经验和做法,构建了事前防范,事中处理,事后总结的‘全周期管理’模式。”济南市民巡访团团长辛安对该理念点赞。

王道忠表示,将用绣花般的细心、耐心和巧心,践行“全周期管理”理念,纵深推动城市精细化管理再深化、再创新,以更加主动的服务,更加务实的作风,更加精准的措施,争当创城排头兵、一线主力军,深化文明单位创建,擦亮文明城市“金字招牌”,为打造更加宜居宜业、更加宜乐宜游的“魅力泉城”贡献城管力量。

要当好城市的管家,不仅要解决好居民身边的问题,还要事前介入提前预防问题的发生。济南市城管局创新引入“全周期管理”模式,通过“未病先防”“既病防变”“愈后防复”三管齐下,真正在第一时间化解城市治理难题。

►济南市城管局城肥一处女子清疏班正在进行清疏化粪池。
齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 于悦 摄



“出现堵塞外溢,一个电话就赶来清疏”

济南城肥一处“定格包池”,提前预警“治未病”

齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 夏侯凤超 于悦
实习生 房一平 邵天一

推行精细化网格管理 提前预警“治未病”

“在城肥清疏工作中,我们充分运用‘治未病’思维,不断增强外溢预警能力,‘未病先防’。”济南城肥一处清疏班班长陈国瑞介绍,城肥一处将市中、槐荫两区33个办事处划分为28个网格,制定《精细化网格管理信息图册》,明确网格范围、化粪池数量,落实网格负责人,实现“定格包池”管理。按照服务网格具体特点,制定年度清疏进度表,按计划推进,提前清疏,真正做到“未病先防”。

“当接到12345热线工单或居民求助电话,我们根据系统中车辆的实时位置,直接调度问题地点周边车辆就近清疏,节省人力物力,提高服务效率。”陈国瑞介绍,服务过程中清疏人员是否亮明身份、微笑服务,是否按照《城肥清疏作业规范》进行标准化清疏作业,智能车辆系统都可以全程监督,把控服务全过程,助力“一处品质”打造。

最后,以问题为导向,以热线工单统计、基础数据分析为支撑,建立重点难点问题档案,定期召开热线分析会,总结优秀经验,“把脉”难点问题,开良方精准施策,对化粪池外溢问题“愈后防复”,推进管理常态长效。“由此完成闭环管理的最后一环,形成事前防范、事中处理、事后总结的城肥清疏全周期闭环管理模式。”陈国瑞说。

提前巡查速解难题
居民满意度不断提升

提前巡查速解难题 居民满意度不断提升

“我们裕园社区有多处重点、难点化粪池经常有堵塞外溢的状况发生,咱们市城管局城肥一处女子清疏班的这些女同志可以说是巾帼不让须眉,只要我们一出现堵塞外溢问题,一个电话很快就能赶到给我们解决处理,给我们居委会减少了很多麻烦。”济南市槐荫区中大槐树街道裕园社区党委书记、居委会主任刘云香表示。

作为济南市民巡访团团长,辛安对济南城管提出的“全周期管理”模式也表示赞同,他称,“全周期管理”应该做到三点。首先要“未病先防”,向居民发放服务告知卡,实行网格化管理。“既病防变”,依托智慧管理的车辆监控系统,直接调度。“愈后防复”,推进管理常态化、长效化。通过“内部自查”“外部监督”“复盘反思”三道关口保障居民满意度,并建立重点难点问题档案,总结优秀经验,推进管理的常态化长效化。

第一时间得信息 现场清疏化粪池

19日下午,在济南市槐荫区裕园社区一处化粪池旁,济南市城管局城肥一处女子清疏班正在进行清疏。

“我们将在品质清疏工作中认真学习实践好‘全周期管理’理念,努力当好城市的好管家、市民的勤家政。”女子清疏班班长杨琳说。

杨琳介绍,她们将以细心、耐心和巧心为居民服务好,将“品质清疏”做到居民心中,遵循“先处理,再协调,后规范”的紧急处理原则,面对困扰居民群众的化粪池外溢难题,将第一时间进行化解。

“我们将注重做到‘提前介入,提前预防,闭环管理’。不断加大对外溢问题点位的人工主动巡查和科技监测力度,做好事前防范、事中处理、事后总结工作,用群众视角发现问题、用管家思维解决问题。”杨琳说。

“下雨天为何洒水”“机扫如何不影响市民” 今天上午圆桌对话聚焦城市保洁

本报济南8月20日讯(记者 夏侯凤超) 为了更好地解决城市管理中出现的问题,8月21日,由齐鲁晚报·齐鲁壹点、济南市城管局联合主办的“圆桌对话”系列活动第十二期拉开帷幕。本期将聚焦城市的机扫清洁,通过市民与相关职能部门面对面交流的形式,让大家进一步了解城市保洁工作,为市民解疑答惑。

随着济南城市管理水平的不断提升,保洁工作越来越精细化。2020年是打赢蓝天保卫战的收官年、决胜年,作为城市保洁的重要力量,如何才能既保障好城市管理,又给市民的影响降到最低,也成为需要探讨的问题。关于机扫,许多市民也有着“下雨天为何洒水”“城市保洁工作如何开展”等困惑。

为了让市民进一步了解济南市城管局机扫大队的日常工作,解答市民对洒水工作提出的问题,本期“圆桌对话”邀

请了市民代表、市民巡访团、人大代表、政协委员及城管相关负责人,共同坐下来,听民声,解民忧。

在前几期的圆桌对话中,围绕噪音扰民、垃圾分类、垃圾处置,城市照明等城市管理问题,市民代表、人大代表、政协委员等共商解决办法,进一步解决城市管理中的热点和难点问题,圆桌对话之后,各方都取得了“最大公约数”。这样的形式也被城管部门广泛推广和应用,今年以城管委下发文件,推广建设项目事前事中圆桌对话来解决。

本场圆桌对话将于21日上午9:30展开,齐鲁壹点将进行实时直播,欢迎大家收看互动。市民对于在生活中遇到的相关问题,可以通过齐鲁壹点情报站向齐鲁晚报·齐鲁壹点反映,我们将把您的意见和建议带给相关职能部门,期待您的参与。

济南市市中区舜玉路街道纪工委 监督下沉基层 增强信访质效

本报济南8月20日讯(记者 夏侯凤超 通讯员 宋海军) 今年以来,舜玉路街道纪工委以推动检举控告问题有效解决为切入点,积极探索建立完善畅通渠道,带案下访、主动约访工作机制,面对面倾听群众诉求,及时让群众知晓反映问题办理进度,不断提高群众的信任感和满意度。

畅通渠道破“壁障”。结合作风问题专项治理、扫黑除恶专项斗争、疫情防控、“清风护航”营商环境提升和“两城创建”专项督导等重点工作,充分利用“信、访、电、网、微”五位一体举报平台以及“掌上舜玉”微信公众号,公开举报受理途径,拓宽监督渠道,及时回应群众关切问题,形成“人人可监督”“时时可举报”的监督氛围。落实“一线工作法”,全要素收集掌握信访反映内容,当好群众信访“扩音器”,打破信访服务群众壁障,从而进一步密切党群干群联系,增进党群干群感情。

带案下访解“陈疾”。针对重复访次数多、越级访隐患大的信访举报,积极开展带

案下访,“对症下药”进行面对面沟通,一一对话。充分尊重其意见建议,表明纪检监察部门“有腐必惩、有贪必肃”的立场,答复每一个举报问题办理情况,对业务内诉求争取一次解决到位,业务外诉求耐心解释到位、协调督促到位。同时采取集体“会诊”、协调联动、多元化解、督促落实等举措集中攻坚,形成合力推进解决案情,真正把问题解决在基层。

主动约访提“效能”。针对情况不清但群众反映强烈的热点、难点问题和一段时期内群众重复上访问题,街道纪工委有重点、有针对性地主动邀请群众了解情况,规定实行双向约定,并依托各社区支部纪检委员的沟通优势,实行“网格化”管理,与反映人建立良好的互信关系,在帮助群众解决实际问题化解矛盾的同时,鼓励反映人进一步收集提供多元化的线索材料,从而捕捉可查性较强的问题线索,使得信访提升监督执纪主业效能得以充分体现。