

关于印发《2015年“夏令热线”工作方案》的通知

为了更好地践行“服务民生”的基本理念，提升我区绿化市容管理和服务水平，根据市建设交通系统和市绿化市容局对“夏令热线”工作的总体要求，结合我局工作实际，制定“夏令热线”工作方案如下：

一、总体原则

我局2015年“夏令热线”工作，紧密结合市区两级“三严三实”专题教育开展实际，坚持围绕“提高市民诉求实际解决率”这一活动宗旨，高度重视百姓呼声，积极响应舆论监督，落实责任单位，快速服务，快速处置，切实解决好市民群众反映强烈的热点难点问题，推动全区绿化市容管理和服务水平提升，确保全区市民在整洁、优美、舒适的环境中安然度夏。

二、组织保障

为确保“夏令热线”工作组织到位，我局成立专题工作小组。

组长：刘文奎

副组长：钱军梅、蒋坚锋、沈瑞毅、聂荣

成员：刘兴强、万钧、张洁、龚琴、金伟庆、刘尚松、蒋继雄、黄洪敏、严智平、周玲琴、朱爱群、王子东、丁杰、周步根、范丽红、郑家骏、徐忠、何家顺

“夏令热线”专题工作小组内设办公室，设在局投诉中心，主要负责市民诉求受理、移送、督办以及回访信息汇总、反馈。各成员要及时、妥善处理各类市民投诉，及时向工作小组办公室反馈各类市民投诉跟踪处理结果，并加强信息报送工作。

设立六个工作组，分别为：市容景观类、环卫业务类、社区绿化管理类、公园管理类、工地渣土类五个应急处理组和信息报道组，落实五支应急队伍，对各类紧急和突发的事件进行快速处理。

1、市容景观类应急处理组：由市容景观科负责牵头，市容景观所实施。落实应急队伍，负责“夏令热线”期间对店招店牌、景观灯光及户外广告等户外设施类紧急和突发事件的快速处理；

2、环卫业务类应急处理组：由环卫科负责牵头，普环公司、桃浦保洁公司实施。各环卫作业公司落实应急队伍，负责“夏令热线”期间对环卫设施、环卫作业规范、环卫保洁质量、各类垃圾管理和公共厕所管理类紧急和突发事件的快速处理；

3、社区绿化管理类应急处理组：由绿化社区所负责牵头，园开公司、长风公园、陀岭公司实施。落实应急队伍，负责“夏令热线”期间对绿地设施、失管失养、树木倾斜倒伏、遮挡干扰类紧急和突发事件的快速处理；

4、公园管理类应急处理组：由公园所负责牵头，园开公司、长风公园实施。落实应急队伍，负责“夏令热线”期间对公园管理类紧急和突发事件的快速处理；

5、工地渣土、废油脂类应急处理组：由废管所负责牵头，落实应急队伍，负责“夏令热线”期间对工地渣土和废油脂管理类紧急和突发事件的快速处理；

6、信息报道组：由宣传教育科负责牵头，局宣传教育科会同工作小组办公室统一汇总各类信息材料和报道。

三、工作内容

1、做好“领导接电”环节保障。一是做好“领导接电”的前期准备。相关责任部门对所辖区域、所分管的投诉项目、以往市民投诉较集中的市容环境问题进行事前排摸，对排摸的问题进行有准备的协调解决。二是落实“领导接电”的处置保障。快速反应，妥善处置好领导接电时受理的各类诉求。

2、着力解决“夏令热线”市民诉求，避免重复诉求曝光。除“领导接电”后续处置跟踪外，上海电视台、新民晚报等新闻媒体将根据“12319”市民诉求来电线索，在新闻曝光的同时，开辟“处置跟踪专栏”，紧盯责任单位的后续整改。各责任部门要确保市民诉求得到及时解决，避免媒体重复曝光。

3、积极落实专项宣传引导。主动聚焦本行业的难题顽症，配合全市近期推出或即将推出的新规新制，积极策划专项宣传报道。一是要做好绿化市容行业主体舆论监督项目——“道路保洁”的集中保障；二是要做好五类“特定区域”周边的环境整治、渣土运输、占绿毁绿等舆论监督项目的联动保障。通过媒体报道，广泛听取民意、发挥民智，为以上热点、难点问题的科学管理和有效治理提供依据。同时，通过增进社会对绿化市容环卫行业的了解，为管理工作的推进营造有利的舆论氛围。

4、挖掘绿化市容管理领域“正能量”。各责任部门要梳理各自工作领域内能够代表当前绿化市容管理方向的治理理念和有效的基层案例经验，或旨在彰显行业核心价值追求的优秀集体和个人、支持绿化市容管理工作的社会组织和热心市民的事迹材料，主动为新闻媒体提供行业“正能量”报道素材。

5、窗口行业管理服务举措创新。各责任部门要针对群众路线教育实践活动中群众反映的突出问题，制定详细的整改措施或创新举措，借助“夏令热线”的平台推进落实，有效提升行业的社会满意程度。尤其是要针对夏季的特点，聚焦“公园噪音”、“渣土运输”、“道路保洁”等难题顽症，研究制定新的服务与管理举措，在“夏令热线”期间集中推出，形成良好的舆论宣传氛围。

四、工作要求

1、提高认识，精心组织。“夏令热线”是解决夏令高温期间绿化市容管理服务工作的主要矛盾，开展便民利民服务的一个重要途径。局投诉中心将实行统一受理，分级处理，公众参与，社会监督的原则。各责任部门要高度重视，精心组织，加强对这项工作的布置、推进和落实。

2、完善机制，注重实效。要严格按照各类市民诉求受理、处理、反馈的时间节点和要求，确保市民诉求在第一时间得以处置、第一时间得以回复、第一时间得以解决。要建立健全24小时值班制度，建立健全突发处置机制，落实应急处置队伍，确保投诉受理畅通，投诉解决快速。同时，要主动组织开展形式多样的便民利民服务活动，推动社会对绿化市容工作更多的理解、支持和参与。

3、加强宣传，提升形象。对媒体曝光的各类问题，要快速反应，快速整改，及时反馈。各责任部门要加强与局宣传教育科和局投诉质监中心的内部协作，有力开展治理行动，主动提供相关案例，挖掘工作中的亮点，确保热线保障工作取得实效。

4、突出重点，承上启下。要把握好 2015 年“夏令热线”工作的总体原则，以践行党的群众路线和攻克绿化市容难题顽症为重点，既要有发现问题、整改问题的生动案例，也要有服务长效、值得推广的机制形成，使“夏令热线”工作成为全年工作承上启下的有力抓手。

5、信息报送。各单位于每周三将“夏令热线”处理的相关数据、简讯等材料报送局宣传教育科，局宣传教育科会同工作小组办公室统一汇总各类信息材料。
联系人：刘洋 电话：62859811 邮箱：liuyang@shpt.gov.cn

上海市普陀区绿化和市容管理局

2015 年 7 月 13 日