



遇到问题,张鹏(中)会第一时间跑现场,通过现场观察和询问附近居民来及时解决问题。

# 用心用情听呼声 用智用力解难题

章丘区住建局热线负责人张鹏的担当

“有困难,打12345”这样一句话早已经在老百姓中广为流传。近年来,章丘区住建局一直把热线办理作为“一把手”工程,全力做好热线服务工作。作为区住建局热线负责人,张鹏用自己不平凡的热爱,当好12345热线服务岗位上永不松劲的“螺丝钉”。面对日均工单处理量近百件的高强度工作,他“用心用情”为群众,“用智用力”解难题,成为大家眼中啃硬骨的真硬汉。

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 支倩倩 通讯员 王峰

## 坚守十余年 日处理工单近百件

体形清瘦,肤色黝黑,戴着一副黑框眼镜,走起路来快如疾风,这是张鹏留给记者的第一印象。“我做的都是分内工作,不值得采访。”面对采访,张鹏略显羞涩。自2006年在住建系统参加工作以来,一直在热线办公室从事工单办理工作。十余年来,张鹏跑现场,磨破嘴,想尽办法协调处置,耐心疏导解释,尽最大努力争取群众满意。

近年来,章丘区住建局承担的职责越来越广。涉及房地产管理、房屋质量、建筑业农民工工资清欠等问题居高不下。目前,热线办公室加上张鹏,共有4名工作人员,每天接收工单近百件。看似简单,其实这是一个繁琐的过程。首先要进行工单接收,随后根据工单诉求,第一时间派发到相关科室。问题不明确的,还要与多部门沟通协调,并根据时间节点进行督促,最后把结果回复给区热线办。“刚参加工作时,由于业务还不是很熟悉,晚上回去经常会琢磨这个问题到底该找哪个科室解决,以至于做梦都是工作场景,真真假假有点傻傻分不清了。”张鹏说。

## 只要能解决问题

## 不惧“蜡烛两头烧”

现在群众遇上难事、烦事或不明白的事,首先想到的是拨打12345热线。一条电话线既是沟通的桥梁,也承载着市民的希望。张鹏深知这一点,始终坚持“群众利益无小事”的工作原则,认真受理从区热线办转接来的工单。可热线工单的背后,有分派任务的区热线办,有落地解决的相关科室,对于极少部分由于历史遗留问题造成的工作,由谁承办,双方有各自的理

往往就会让张鹏承受着“蜡烛两头烧”的压力。

去年,某房地产项目交工后,开发商和施工单位提前撤场,交工后出现的很多问题由于权责不清,涉及多个职能部门,导致大量投诉工单无人认领。在这些工单中,仅有少部分属于区住建局职责范畴。张鹏接到工单后,多次和区热线办沟通,向局党组会汇报后,本着一切以解决群众诉求优先的原则,还是把这些工单接了下来。张鹏在详细剖析工单诉求之后,积极牵头协调其他部门单位,以问题为导向,进行了合理规划分工,对相关问题及时进行了办理。至此,困扰多日问题得到彻底的解决。“因为这些问题,一天就打了五六十个电话。”在张鹏心里,受点委屈、花点时间都不算啥,只要能解决问题就行。

## 只要干就干好 打造有温度的热线

“带着温度做工作”是区住建局热线办工作人员的共识,对于群众的困难,他们往往能够急人所急。由于工单回复时间有限,为了不让工单误时,让群众尽早有个满意的答复,张鹏说,他都不记得有多少次独自加班到深夜。“有的时候接收到加急单,像井盖破损类似问题,第一时间联系相关科室,等到问题处理了,再回复给区热线办,回到家时已是夜深人静。”张鹏说,像井盖问题,如果不及时处理,万一真有人掉下去,后悔都来不及。

采访中记者了解到,为了更快解决投诉人的困扰,在找不到相关科室的情况下,张鹏会第一时间跑现场,通过现场观察和询问附近居民来了解实际情况,办好市民群众身边的事儿。

每一张工单都是沉甸甸的担子,背后都是群众遇到难题渴望的目光,张鹏用勇气、担当和付出,不仅提升了回复工单的效率,而且极大提升了回复准确度和群众满意度,一条有温度的热线正在扎根群众内心。



加大“水冲式”作业频率,让路见本色。

# 十大提升行动 为城市文明添彩

章丘环卫中心推动创城上新台阶

为扎实推进全国文明城市复审、国家食品安全示范城市创建和国家全域旅游示范区创建工作,区环卫中心按照《济南市章丘区深化文明城市创建 加快打造美丽章丘行动方案》要求,着重实施“十大提升行动”,全力推动文明城市创建工作再上新台阶。

齐鲁晚报·齐鲁壹点通讯员 芦小珍

## 实施道路保洁提升行动

加强保洁人员管理,保证作业时间在岗到位。严格落实垃圾落地时间不超过5分钟,中心区域保洁时间不低于16小时制度。辅路、绿化带内砂石、垃圾实行巡回清理捡拾,达到“六净一洁一见本色”要求,即路面净、路牙净、井箅子净、树穴净、绿化带(地)净、墙根净,视野范围内清洁,路见本色。

## 实施机械清扫提升行动

大力推进“组团联动”保洁模式,确保路无杂物、路无扬尘。加大“水冲式”作业频率,巡回对主次干道人行道、路牙石下灰尘、砂石进行“立体冲刷”,杜绝积尘,机械化保洁率达到100%。实施口袋公园、街头绿地、道路分车带等城市设施(家具)一体化保洁,实行一体化管理,常态化作业、长效化管护。

## 实施垃圾收运提升行动

生活垃圾清运作业实行定人员、定车辆、定区域、定安全制度,垃圾日产日清,无闪点、无漏运、无积压。对垃圾转运站、收集点外墙、地面污垢、污水、杂物等及时清理,达到专人管理、整洁无臭。强化垃圾收运车辆日常维护,车体干净、无异味。实施公厕管理提升行动

加强公共卫生间保洁力度,确保卫生干净、保洁及时。完善轮椅通道,扶手等无障碍设施,每个卫生间至少有1个方便残疾人、老年人、伤病人或孕妇儿童使用的带扶手的坐便器或蹲便器,主次干道、商业大街、公共广场每隔500米至少能看到1处公共卫生间指示牌。

## 实施薄弱区域提升行动

实施加大城中村、老旧小区、背街小巷及广场商超、车站、市场、商场等周边卫生保洁力度,作业到边到沿,路面干净整洁。尤其是涉及城区各主要出入口、高速

路口,通往乡镇、村居的道路,加大清扫冲洗频次和力度。

## 实施设施管护提升行动

加强公共卫生间、收集点、转运站内破损墙地面、门窗等设施的改造维修和内外、周边环境整治。加强环卫作业车辆管理,车容整洁、外形完好、标志清晰,作业中无垃圾散落、漏水等二次污染现象。

## 实施垃圾分类提升行动

在抓好示范片区、试点社区(村)创建基础上,加快收集容器和收运车辆配置,健全完善各项管理制度,提高居民垃圾分类参与率和知晓度,力争年底实现垃圾分类全覆盖。

## 实施渣土管理提升行动

严格排渣土工地开工验收、运输单位监管考核。加大联合执法和平台技防力度,采取白天日常巡查、夜间突击检查和错时督查等方式,不定时、不定点对建筑工地出入口规范管理、车辆运输情况进行重点监管。

## 实施洁净村庄提升行动

深化城乡环卫一体化市场化改革,全面建立“政府主导、镇街主体、市场运作、部门监管”新模式。大力开展洁净村庄行动,重点对河道垃圾、公共场所白色垃圾、闲置院落积存垃圾、村内村外建筑垃圾、村外围道路混合垃圾等进行全面彻底清理,做到“扫干净、清干净、运干净”。

## 实施督查考核提升行动

成立专门队伍,加大考核频次、延伸考核范围,采取日常检查、专项督查、突击抽查等方式,对文明城市创建工作涉及的各项任务要求进行无缝隙、机动式、全方位督查考核。能当场改正的立行立正,不留隐患,不能当场改正的限期整改,跟踪复查,确保各项创建工作落到实处。