

市民“下单” 城管“买单”

——“淮北市民城管通”微信小程序助力城市管理精细化



■ 记者 朱冬 通讯员 小亮

拿起手机，轻触屏幕，拍下身边的市容秩序及环境卫生问题，已成为淮北不少市民的习惯。7月8日上午，市城管局监控中心通报称，“淮北市民城管通”小程序上线20个月以来，共有1520位热心市民反映身边的城市管理问题15229件，办结14973件。“淮北市民城管通”已成为我市城市精细化管理的好帮手。

城管问题第一时间受理

2020年11月20日，市城管局对“微信有奖随手拍”活动进行全新改版升级，活动以“淮北市民城管通”微信小程序为载体，受理市民第一时间发现的城市管理顽疾，实现发现问题更精准、兑现奖金更便捷、参与范围更广泛。

今年5月12日上午9时35分，市民王女士举报绿化类问题，称南黎街道某小区1号、3号楼的一些居民侵占公共绿地种菜，小区道路两边绿化景观遭到破坏。15号下午5时许，市城管局监督指挥中心回告整改情况，并上传了修复后绿地图片。王女士在小程序写下评价：“非常满意！辛苦啦！”

今年3月2日上午，市体育场周边居民反映体育场南侧有流动商贩占道经营，不仅噪音大影响休息，而且给过往的车辆、行人造成不便。该中心立案转办后，辖区城管部门立即组织街道执法中队，连续开展三轮整治行动，并落实包保责任，巩固整治效果。

“通过‘城管通’小程序，人人都成了这座城市的管理者与监督者，帮助我们发现城市管理问题，减少管理盲区。”市城管局监督指挥中心工作人员说，小程序运营以来，共计受理市民反映的城管问题1.5万余件，平均50分钟一件。

杜集开发区富强中路路灯损坏、鹰山北路居民楼下垃圾无人管理、古城路与城西巷交叉口广告牌破损、相山北路一小区内有人私搭乱建……大到“违法建设”、“渣土违规运输”等重大安全问题，小到“牛皮癣”广告、垃圾容器满溢等日常管理问题，均实现了线上交办、线下处置，实时反馈。据了解，小程序运行以来，市民最关心的问题为市容秩序类（占比89%）、环境卫生类（占比5%），最受关注的城区前三名为相山区、杜集区和烈山区。

反映问题得奖励

5月中旬，市城管局对通过“淮北市民城管通”反映城市市容秩序与环境问题的热心市民进行了表彰。

“每天锻炼身体、遛弯儿时碰到暴露垃圾、机动车乱停就拍一拍，上

传到‘淮北市民城管通’。既锻炼身体，又能为城市管理尽点绵薄之力，两全其美！”获得奖励的热心市民朱贵说，他上传的环境卫生问题数，平均每个月超过10件，第一季度累计获得奖励400元。

为发动更多的市民参与活动，市城管局制订出台了《“淮北市民城管通”举报奖励办法》。办法规定，按照先参与先获得原则，市民通过“淮北市民城管通”小程序举报城市管理问题，智慧平台受理核实立案1件积1分，可兑换红包1元。“用户登录账号即可查看积分情况，兑换‘红包’。每个用户每月举报奖励金封顶为200元。”城管监督指挥中心工作人员提醒活动参与者需要注意的是‘积分兑换红包’仅限当月，次月自动失效，视为放弃领奖权力。

此外，城管部门在当月12日左右，还会对上月积分前十名的热心市民进行再奖励；设置一等奖1名（积分排名第1名）、二等3名（积分排名第2-4名）、三等奖6名（积分排名第5-10名），分别发放200元、100元、50元奖金。算下来，全年最高可获得奖励4800元。

构建城市治理新模式

“每位市民既是城市管理的受益者，也是参与者。”市城管局负责人表示，希望热心群众拿起手机，记录下机动车乱停乱放、路面污染等环境、秩序问题，也可以通过“市民城管

通”小程序的“市民建议”栏目，提出提升城市精细化管理的“金点子”。

记者打开微信，登录“淮北市民城管通”小程序看到，该程序采用地图精准定位，分为问题举报与便民服务两个模块。首次登录需要提供真实姓名和联系电话进行实名认证。点击第一项“我要上报”进入后，可以对市容环境、宣传广告、施工管理、街面秩序、突发事件、其他事件、渣土运输等7个大项，97个事件进行举报。随后，记者又点击“选择分类”按钮，就可以进入市民“举报”程序，里面有“问题描述”栏和图片上传栏，市民可以借此进行爆料，同时还可以实时查看案件处理结果。

“小程序”还具有很强的服务性，设有寻找公厕、菜场、公共自行车站点及公园景区等功能，非常便民。

“坚持问题导向、民意引领，将市民投诉问题纳入考核，强化督办，及时整改回复。”市城管局负责人告诉记者，每位使用“小程序”的市民，都是城市管理的监督员，这使原先一些较为隐蔽、难以发现的城市管理中“盲区”问题更快地暴露出来。城管部门根据市民投诉最密集、最频繁点位和重点问题，有针对性地开展专项整治，实现城市管理范围的全覆盖。“‘小程序’以‘互联网+社会共治’的形式拓展了城市管理的宽度与深度，从而构建了城市治理新模式！”

洗衣“小窗口” 暖心“大服务”



每天王秀芬快乐地工作着。

■ 记者 徐志勤 通讯员 李继峰 摄影报道

“让矿工兄弟们每班都穿上干净整齐的工装，体面地去工作，就是我们的任务。”7月7日上午，王秀芬笑着说。

王秀芬，是中煤矿建三十工程处天瑞煤矿洗衣房的一名女工。在宽敞的洗衣房里，戴着眼镜、身材娇小的她操作熟练。每天与湿重矿工服打交道，简单、机械、劳累，日复一日。“一个班下来，都累得腰酸背疼。但没人叫苦叫累，这些已经习惯了。”

没到过矿山洗衣房的人，永远也会体会不到女工们工作的辛苦。虽说现在洗衣房的大部分工作都实现了自动化，但是矿工的服装沾着煤、岩尘，有的工作服实在是太脏，女工们就得单独用洗衣粉将衣服浸泡后，再一点点地将污垢搓洗干净。有的衣服被井下机械设备刮破撕烂，为了重新缝补好，她们练就了穿针引线的绝活，可以将工作服缝补的美观耐磨。

当下，正值盛夏，烘干机散发出的热浪高达40摄氏度。在洗衣房内，让人感觉置身于“火炉”中，每天换两身衣服都是湿湿的。为了能及时让每班矿工都穿上干净的工作服，王秀芬每班工作12小时，洗涤300多套工作服，缝补90多件。一个班下来，平均要走10公里以上。

“烘干机烘干的衣服，多少会带点潮气，只要不是阴天下雨，我都会把衣服拿出去晒，衣服见到阳光就有好闻的味道，而且还能杀菌。”顶着大太阳，将工作服一件件收回，再一件件收回，增加了自己的工作量，但是王秀芬觉着累点也是值得的。“我多出点汗不怕，矿

工们穿上干爽的工作服，心情也会变好。”

在洗衣房存放室，有一个存放纽扣的储物盒。王秀芬抓起一把纽扣说：“这些都是从旧衣服剪下来的。这两年，省着用还剩下有300多枚。”

洗衣工也是技术活，叠、缝、补、挂都有学问。“手上功夫一定要练好，我现在一分钟能叠三套衣服，有角有棱的。”王秀芬说，“我们还是安全宣讲员，每天要对入井矿工进行安全知识宣讲。还要会察言观色，发现疲劳上岗矿工，要通知矿安检室，提醒矿工多休息。一名合格的洗衣工，需要掌握的知识可多呢！”

冬天，她们双手几乎长满了冻疮、裂开了口子；夏天，工作室里热浪腾腾，一个班下来，她们汗流浹背。

在这里工作了近20年，王秀芬觉着工作虽然普通，但是洗衣服的小窗口，也是大服务。比如，缝补工作服的一针一线均是情谊，丝丝缕缕可暖人心。

洗净每件工作服，钉好每个纽扣，缝好每个破洞，对王秀芬来说是快乐的。每天，王秀芬喜欢放些《祝你平安》《今天是个好日子》等欢快的歌曲，洗衣房的窗外就是安全文化走廊，也是矿工上下班必经之地。她希望矿工听到这些平安祝福，这悠扬的歌声也代表着她的心声。



口腔义诊进社区



■ 记者 朱冬 通讯员 李洪培 摄影报道

本报讯 7月8日，相山区南黎街道梅苑社区“红港湾”志愿服务队和区人民医院的医生们，走进港利小区开展健康口腔义诊活动。

活动中，志愿者指引大家排好队，来自相山区人民医院的医生们，对口腔问题及保健做了现场专题介绍，向居民普及口腔健康知识以及如何正确刷牙等口腔卫生保健知识。并在现场进行测血糖、量血压、内外科咨询等，把便民服务送到了居民家门口。

社区相关负责人介绍，本次义诊活动，增强了社区居民的口腔健康观念和口腔保健的意识，受到大家一致好评。以后还会通过各种宣传途径，丰富社区居民的卫生保健知识，提高大家的健康素养。



复兴少年宫里孩子们在快乐地阅读。

王堰村少年宫点亮孩子多彩生活

■ 记者 王晨 通讯员 徐峰 摄影报道

本报讯 7月6日，在王堰村乡村“复兴少年宫”，王堰小学四年级的王小杰在濉溪县刘桥镇王堰村连心小院留守儿童志愿者服务队队员徐万分的陪伴下，不仅顺利完成作业，还参加了科普知识学习、阅读故事书、绘画等专题课程。在孩子看来，今年的暑期生活特别丰富多彩，在这里学习既充实又快乐，在外打工的爸爸妈妈也不担心了。

乡村“复兴少年宫”位于王堰村连心小院内，自2021年10月面向周边留守儿童和青少年开放以来，已开展大大小小的科普活动10余次，累计接待青少年1000余人次。据乡村“复兴少年宫”管理员、王堰村党总支委员、妇联主席孙萍介绍，这里的辅导员除了村里的教师志愿者，县相关单位也给调配了文化、教育、体育、科技领域的志愿者，还有一些民间艺人、非物质文化遗产传承人、“五老”志愿者、返乡高校学生等。这里已成为留守

儿童和少年儿童学习益智、快乐成长的固定阵地。

乡村“复兴少年宫”就建在孩子们的“家门口”，如何让优质资源通过这个平台流动起来？刘桥镇新时代文明实践所紧密结合孩子们的“兴趣点”，先后联合团县委、县妇联等单位，整合文化体育、医疗卫生、法律援助、心理咨询等多方资源，相继开展了“元宵节”灯谜竞猜、“心理健康讲堂”、“航天知识讲解”、“手工品制作”、“书法绘画兴趣课堂”等志愿服务项目，孩子们深深体验到了在

“学”中“乐”、在“乐”中“学”的无限趣味。

截至目前，王堰村乡村“复兴少年宫”已招募志愿者30余人，周六、周日及寒暑假他们将在这里常态化、专业化地提供相关志愿服务。“下一步，我们将征集留守儿童微心愿，根据儿童需要，进一步组织协调、强化服务，不断优化细化‘复兴少年宫’功能，拓宽活动领域，丰富活动内容，持续推动新时代文明实践工作提质增效。”刘桥镇新时代文明实践所有关负责同志表示。

建行濉溪支行投放首笔县域住房租赁抵押贷款

■ 记者 王陈陈 通讯员 鲁腾飞 张耀辉

本报讯 近日，建行濉溪支行成功投放系统内首笔县域支行住房租赁抵押贷款3000万元，填补了濉溪县住房租赁贷款业务的空缺，为濉溪

县发展同类型业务提供了宝贵经验。这是建行淮北分行因地制宜落实总分行住房租赁战略、融入共享经济发展的突破性成果。

在前期与某运营公司达成合作意向后，建行濉溪支行安排相关人员进行评级、准入、申报等一系列工作，

成功为其申请首笔住房租赁抵押贷款。因贷款投放需落实全部租赁住房的抵押登记，而运营公司用于租赁住房的住房有517套，每套住房均有单独不动产权证，建行濉溪支行与该公司兵分两路，一是安排客户经理进行合同起草与签订事宜，二是积极联系县

不动产登记中心，预约窗口用于单独办理517套住房的抵押，并安排人员配合借款人整理不动产登记证书。

建行濉溪支行从办理抵押登记开始到最终贷款投放，仅用了2天的时间，高效的工作效率以及贴心的服务赢得了客户的认可。