



本报记者 姚丽萍 通讯员 黄萱
本版摄影 郭长耀

创建文明城区,归根结底是要解决群众最关心、反映最强烈的社会领域的突出问题,改善公众工作、生活和居住环境,营造文明和谐的社会氛围。

在文明城区创建过程中,黄浦区又如何探索精细化的城市管理,推进秩序的引导、习惯的养成,让人感受文明的温情,提升软实力和综合竞争力,提升公众生活幸福感满意度?

秩序的引导

红灯越线 请您退回等候

“红灯越线,请您退回等候。”最近3个月,在南京东路、河南中路及外滩等闹市路口,每当有行人在红灯亮起后继续进入路口,身边就会响起这样的提醒声。原来,黄浦交警为路口人行信号灯加装了一组新配件,让信号灯能够感应闯红灯的行人,“开口”提醒。

这些人性化的路口信号灯,虽然无法彻底消除闯红灯的陋习,却也有助于借“细节改善”养成文明习惯。事实上,“红灯停,绿灯行”早已是市民耳熟能详的交通规则,职能部门进一步加强和完善交通管理之外,市民们自身的交通行为又如何呢?观察黄浦区几个重要路口不难管窥市民的出行习惯。

■ 黄陂南路与淮海中路交叉路口:

早上8点半,正是早高峰。路口四个街角站满路人,绿灯亮起,人群如潮水般通过路口,在半个多小时的时间里,没有人乱穿马路。每天在这里执勤的志愿者说,这是路口每天的常态。即便有极少数路人有闯红灯的意图,也会被协管员和交警制止。著名的“奔奔交警”林祁斌就在这里执勤,他说,在这样的路口执勤特别需要理顺严格执法与柔性管理之间的关系,在管控与可控中寻找平衡点,“这里有不少游人还不习惯上海的交通情况,许多人违反交规也是无心的,只要耐心讲解、沟通,游客、市民都会非常愉快地接受。”



■ 黄陂路、淮海中路文明路段

在文明城区创建过程中,如何探索精细化的城市管理,推进秩序的引导、习惯的养成,让人感受文明的温情

“创建惠民”提升民众幸福感满意度



效率的提高

企业设立申请核准仅需等候 1.12 天

创建文明城区,城区综合竞争力是否得到提升?一个重要的风向标是:行政效率提高了,企业办事更便捷。

目前,在黄浦区设立企业,申请案只要材料齐全符合法定形式,不涉及前置审批,工商行政管理局黄浦分局的平均核准时间为1.12天,换句话说,申请人等候时间仅为1.12天,比法定时限提高了77.6%。

其实,类似这样为企业发展做好服务的故事还有很多。位于巨鹿路139号黄浦区行政服务中心,于今年年初建成并启用,中心将为企业设立(变更)相关的36项审批事项纳入统一办理。记者近日来到行政服务中心,正巧碰到私营业主张先生来办理营业执照,不多时,他便办完了所有手续。他说:“听别人说办个执照,要一个部门一个部门跑,在这里,‘一门式’搞定,真的很方便。”

中心汇集了区商务委、卫生局、环保局、食药监局、消防支队、金融办、文



■ 黄浦区行政服务中心

管理的创新

精细化秩序建立提升舒适度

自打黄浦区开始创建文明城区以来,就有一支“第三方”组成的巡查队参与人民广场地区的精细化管理,“啄木鸟”们专盯城区管理“顽症”。“啄木鸟”由黄浦区人大代表、政协委员、劳动模范、街道干部、市民代表及外来务工人员组成,每天在人民广场地区展开巡查,以第三方视角参与广场的管理,主动查找广场管理中的薄弱环节和存在问题,为提升城区管理水平助力。“啄木鸟”巡查队组织机构采取“6+10+N”的形式,第一梯队有6人,主要以区市民巡访团团长姜乃珊为首;第二梯队有10人,包括市民代表、工作在人民广场地区的外来务工人员;N指广场志愿者,“啄木鸟”巡查队将和“全民英雄”志愿者队伍实现互通,广场的志愿者们也将戴上红帽子,成为城市管理的“啄木鸟”,巡查出的问题为城区精细化管理提供重要线索。

在外滩地区,精细化管理模式已实施了很长一段时间,收到良好效果。这个被称作是“大联动”的管理模式包括三个环节,首先是协调公安、城管建立了“联合巡查,联手督察,联动处置”机制,突破了原来的松散型合作状况,形成了责任共担,矛盾共处、问题共解、信息共享的运行机制。其次是执法和作业部门的联动,形成了外滩滨水区域全时段、全覆盖的群防网络,大大压缩了违法违规人员的行动空间;而社区单位和管理部门之间的联动,则

文明的温情

南京路 31 年志愿服务构筑精神家园

文明城区应该有怎样的标准?热心公益、守望相助的人文环境不可或缺。南京路30余年间断地学雷锋为民服务活动,早已成为黄浦乃至上海一道靓丽的都市文明风景线。10月20日发生在步行街学雷锋为民服务活动现场的一幕,让我们看到了,在当下热火朝天的文明城区创建过程中,黄浦没有旁观者,没有局外人。

当时,在南京路步行街学雷锋为民服务活动现场,一名老人突然昏厥倒地。在场的志愿者们和路人迅速反应,接力展开营救。这一助人为乐行为不仅向社会和公众诠释了雷锋精神的历史弥新,更体现了黄浦在争创文明城区过程中良好的社会道德风范。

据参与救援的区军休二所苗燕介绍,事发时,志愿者们正在南京路步行街世纪广场附近,为居民们提供便民服务。由于前来接受义诊和理发的居民众多,他们刚开始并没注意到人群中这位戴眼镜老伯。上午10时30分左右,突然,只听见有人大喊:“哎呀,这位老伯伯好像不行了。”说时迟,那时快,危急关头,身穿白大褂的区军休二所董承医生抓起听诊器,一个箭步冲到了老人身旁实施急救,诊查初步



■ 半淞园路街道黄浦新苑小区开展垃圾分类活动,倡导绿色生活

促成了政府与企业、管理与服务之间的良性互动,也进一步完善了外滩风景区群防群治的信息反馈机制。

城区精细化管理,归根结底是通过“秩序的建立”提升“舒适的感觉”。近年来,无论是游客还是市民,都越来越多地感受到身边的细微变化:美观的硬件设施、规范的便民服务箱、统一的求助呼叫器和公示牌,无不向世界展示这座城市的友善和温馨。

而如果能走进黄浦区的小区,也不难发现精细化的社会管理带来的生活品质的提升。别的不说,单是垃圾分类减量上的创新,不仅提升了整体市容环境水平,还让社区居民积极参与进来,共同维护社区美好环境。目前,全区实现了“大分流”和“小分类”的垃圾分类减量管理格局,装潢垃圾、大件垃圾、菜场垃圾等落实专项运收,并加强运输过程的全程监督。而年内区内125所学校、26个菜场、13个公园更将实现垃圾分类全覆盖,并在2010年基础上实现人均垃圾处置量减少5%的目标。



■ 明德里小区居民动手制作了垃圾分类投球板,在娱乐中普及垃圾分类

断定老人倒地原因是低血糖所致。

围观市民见状,有人将刚买的新鲜月饼递了上来,苗燕也将早饭——一份还没来得及吃的面包交到了老人手里。进食后,老伯脸色慢慢恢复正常,人也能站起来了。“真是太谢谢你们了!”缓过神来的老伯紧紧拉住董医生的手,一度哽咽着感谢帮助他的人。



■ 31年来,每月20日南京路上各单位开展学雷锋活动