

“问诊老大难”:让投诉少些 让满意多些 市民最急最难最愁哪些事?

邻声 投诉吧

民声这点事

- 无证经营居改非
- 承重结构肆意敲
- 生命通道被堵死
- 物业费用胡乱涨
- 民办教育缺监管
- 医院黄牛拉客头
- 噪音扬尘污染多
- 三无船只占河道

近日,市政府主要领导调研12345市民服务热线并召开现场办公会,这一年来自市民的呼声里,最急最难最愁的到底有哪些事?300多万热线大数据给出了这一连串“九龙治水”中,总是“很棘手”的“老大难”!市政府主要领导当场派单,要求各部门清醒认识暴露出来的薄弱环节和短板,主动跨前、勇于担当,绝不能推诿扯皮、敷衍塞责。

今天起,本报推出“民声这点事·问诊老大难”系列报道,市民真心期待相关部门少点不作为的理由,多点有作为的办法,在我们的城市管理中,让不满意的投诉少些再少些,让实在的获得感多些再多些!



与民分忧 为民解难

告诉我,你在烦点啥——扫描二维码,下载新民邻声APP,前往热线板块说出你的烦心事



■ 芳华路沿街破墙开店

徐驰 摄



■ 居民家客厅内敲除承重墙

徐驰 摄

让人头痛

无证经营居改非

【数据】

投诉1万多件 解决不到一半

2016年1月至11月,市民致电12345反映因无证经营“居改非”造成扰民、污染等问题12300余件,解决率仅为42.45%,重复来电多、“三不满意”件多。

【调查】

多部门能管却十多年不治

市民王先生反映,位于浦东新区芳华路573弄惠德新村小区1-8号底楼悉数出租给商铺,叫卖声不绝于耳,废油烟气直冲小区。在现场,记者看到惠德新村南侧几栋居民楼紧挨人行道,底楼无一例外破墙开出麻辣烫、拉面等店铺,不少摊贩将菜摊、烤炉等跨门摆放,有的甚至直接在人行道上杀鸡杀鱼,污浊不堪。

城管执法人员表示,这里居改非和破墙开店的问题存在了10多年,40多家店铺均为无证经营。目前,已派员定期固守,至于是否关停,还需拟定方案逐步推进。

无证经营居改非,为啥总是陷入“根治难”的尴尬?五原路89号喜喜小馆,被市民反复投诉59次,12345市民服务热线连读督办6个月,才最终停业。纵观整个过程,根结暴露无遗:产权管理部门表示无执法权;街道房管办表示无法强行入室取证;区消防局认定该房属居住用房性质,不适用商业消防要求,不能处理;环保部门认为此类问题应先由工商部门取缔;卫生监督部门表示只有卫生监督职能……虽然各部门都有

管辖权,但往往无法形成联动,居改非就在这“九龙治水”的夹缝中,成了“打不死的小强”。

【问诊】

遏制新增 消除存量

● 热线派单:建议请市住建委、市卫计委、市食药监局、市工商局、市城管执法局等部门研处。

市城管执法局局长徐志虎表示,居改非刚纳入到城管执法职能范围,今年以来虽立案查处百余起,但市民们满意度不高。

徐志虎表示,“居改非”的管理和处罚难度有三。一是发现渠道不畅。居改非往往比较隐蔽,违法行为在发生前往往难以察觉。必须完善物业、居委和业委会等的巡查发现机制。

其次,标准规范不完善。居改非是指业主擅自将居住房屋改变为非居住使用,从事办公、商业甚至生产等经营活动的行为。但究竟什么样的情况属居改非,在法律法规释义上还有待进一步厘清。

其三,执行力相对缺乏。目前对于居改非的违法行为,至多处以1万元至5万元的罚款,与通过违法获得的巨大利益相比,可谓“不痛不痒”。因此,必须提升处罚门槛,让违法者付出最沉重的代价。

徐志虎说,“居改非”已纳入市政府老旧小区改造和居住区综合治理三年行动计划。城管执法局作为执法主体,明年将坚决遏制新增、重点消除存量,同时与区、街镇及多部门加强联动,建立长效机制。

提心吊胆

承重结构肆意敲

【数据】

解决率仅25%

2016年1-11月,12345接市民来电反映野蛮施工破坏房屋承重结构问题共8642件。共计下发工单7822件,经承办部门核实“属实”或“部分属实”占83%,实际解决率仅在25%左右。

【调查】

住户经营户乱敲墙头

家住国顺路81弄南茶园小区50号303室的业主孙女士反映,上周开始,楼下业主装修时竟然将南面的一堵承重墙敲去。

记者在孙女士家中看到,大房间、小房间和厕所的部分墙壁接缝处,都出现从内至外蛛网状裂痕。五角场镇城管中队执法人员表示,目前已经立案,正等待专业的检测机构上门检测,一旦查实将依法处罚。

记者随后跟随执法人员来到203室内查勘,推开房门,正在装修的客厅里,一堵被敲去的墙体映入眼帘。对比孙女士家同位置的结构,被敲墙体厚约25厘米。

任性敲墙的不止是居民,还有经营户。在宝山五村11号楼101室和401室,记者看到承重墙已被隔壁的酒店打通。401室东侧尽头的墙体被整体敲去,安装了一扇加锁房门,从门缝看去,门另一侧101室也和酒店打通,供人进出。

酒店工作人员承认,1楼和4楼两间房屋被酒店老板买下,1楼用于原料间,4楼则和酒店相通,

作为延展的包房使用。宝山区友谊路街道城管执法中队已请第三方专业机构检测,并将勒令整改、严厉处罚。

【问诊】

摸清底数 绝不手软

● 热线派单:建议请市住建委、市城管执法局、市公安局等部门研处。

市城管执法局局长徐志虎表示,今年以来,共立案查处敲除承重墙的违法案件450件,教育劝阻后恢复3400多件,但市民投诉量依然呈“井喷式”增长。

徐志虎认为,要根治破坏承重结构的乱象,就必须严格落实被称为史上最严、由七部门下发的《关于加强本市居住房屋违法违规装修和使用治理工作的实施意见》,对于在源头发现上“灯下黑”的物业公司等,对于怂恿和协助业主敲毁承重墙的装修企业等,都应拉入黑名单,降低其行业资质、取消其投标资格、甚至取缔经营资质。

“对于违法敲毁承重墙,造成严重后果的业主,一定将依法行刑对接,绝不手软。”徐志虎讲:“凡是威胁到百姓居住安全的,就必须接受法律制裁。”

徐志虎说,明年市城管执法局将重点建立起各部门联合执法的机制,通过一系列的执法行动,摸清底数,将敲除承重墙纳入到居住小区综合治理的范畴,完善查处机制,加大执法处置力度,提升市民的满意度。

本报记者 徐驰 钱俊毅

邻声 帮帮忙·追踪

小扬扬用血已初获保障

家人对众多爱心献血者真诚说声“谢谢”

厦门5岁男孩小扬扬因骨髓移植术后感染,急送上海的复旦大学附属儿科医院急救,急需大量用血(详见本报20日《妈妈紧急求助:救救我的孩子!》、21日《冬日市民捐热血》等报道)!在本报呼吁下,这两天,不断有市民拨打新民晚报962555新闻热线,前往献血点。据上海市血液中心初步统计,从前天(12月20日)报道刊发到今天上午9时,已

有30多位好心人捐热血,同时百余位读者表达了献血意向。

爱心在持续传播。昨天下午,上海链家公司相关负责人陈小姐主动致电本报,表示已将相关报道转载至公司内网、官方微信上,并积极发动公司员工为小扬扬献血。“这样的举动特别有意义。”今天上午9时,上海链家公

司20多位员工来到虹桥路1191号的上海市血液中心。为有序安排团体献血,在本报联系下,市血液中心采血部门专门为链家员工开辟了绿色通道。

“这是我第一次在上海献血,心情很特别。”昨天上午9时,来自辽宁的读者张女士来到市血液中心献血,一次献出了400毫升的血量。

她告诉记者,12月20日下午,她在微信朋友圈里看到救扬扬的求助帖,心里牵挂这位5岁小男孩,随后立马赶到了儿科医院,与小扬扬的父母见了面,询问具体情况。“希望宝宝的生命能延续下去!扬扬加油!”昨天,张女士通过朋友圈发布了多张献血照片,并转发求助帖,希望让这份爱心迅速扩散。

另外,亲子阅读自媒体平台“绘本学堂”也于12月20日转载了本报报道,呼吁粉丝关注此事。不少粉丝在文章评论区留言,询问如何献血,让人感到暖意融融。

昨晚,记者与小扬扬的父亲童先生取得联系。童先生难掩激动,“今天用血已经得到保障!”同时,他也希望通过本报再次对众多爱心献血者真诚说一声“谢谢”!

亲爱的读者,如果你有献血意愿,或者关心小扬扬的近况,欢迎关注微信公众号“新民爆料”。

本报记者 夏韵 陈浩