

答好“车轮上”的民生问卷

不忘初心 牢记使命

“每家商场的停车费标准都不一样,为什么没有统一的收费标准?”“我家附近的公交候车亭何时才能改造?”……群众的呼声就是政府民生工作努力的方向,嘉定区“不忘初心、牢记使命”主题教育开展以来,不少职能部门以解决群众最关心最直接最现实的利益问题为突破口,将“群众满意是检验我们工作的唯一标准”作为工作准则,密切关注群众日常出行需求,破解出行过程中遇到的难点、痛点问题。

答好“车轮上”的民生问卷,不仅有效化解“城市病”,还折射了嘉定党员干部“不忘初心、牢记使命”的民生情怀。



扫二维码,
在线阅读和分享本文

◀目前,嘉定全区共有约1900个公交站点,已经安装候车亭的达1460个左右。未来,区交通委将通过来电来信来访、交通热线平台、联动网格化平台和街镇相关部门收集的社情民意,结合主题教育和人大代表、政协委员的意见建议,以轻重缓急为原则,逐步确认实施安装候车亭的公交站点。



▶ 停车费标准“亮出来” 群众心里头“亮起来”

在嘉定新城万达广场停车库停了近4小时的车,竟然被收了24元停车费,这让市民顾女士觉得难以接受:一般停车费都是每小时5元,这里为何更贵?市民张先生同样在停车问题上遭遇了烦心事,明明用手机支付了7.5元停车费,可因为找不着出口耽搁了出车库的时间,又被加收2.5元停车费……

近年来,随着嘉定城市化进程的不断加快,各类商业综合体如雨后春笋般崛起,由此引发的停车费纠纷也日渐增多。2018年嘉定区发展改革委收到信访和12345热线件共117件,涉及价格方面101件,其中停车收费81件,矛盾主要集中在商业综合体。“好像每家商场的停车费标准都不一样,为什么没有统一的收费标准?政府到底管不管?”顾女士和张先生的质疑,也是许多群众心中共同的疑问。

为全面了解群众争议焦点,真实把握收费矛盾,区发展改革委在“不忘初心、牢记使命”主题教育中,积极开展区内商业综合体停车场收费情况调研,分析研究问题的焦点。最终,形成了化解争议的解决方案,达成进一步规范停车收费行为的共识,为群众出行提供更好的服务。

“耳闻之不如目见之,目见之不如足践之。”2019年9月,区发展改革委价格管理科对全区市民反映问题较多的商业综合体进行走访,详细了解各家商业综合体收取停车费的具体情况。

“通过走访,不仅掌握了之前群众反映问题的症结,又发现了不少商业综合体在收取停车费中存在的新问题。”价格管理科主任科员赵健介绍,截至2019年底,嘉定已建成并投入营业的商业综合体共25家,有24家停车场实行停车收费。其中,收费执行政府指导价的有10家,执行市场调节价的有14家。从前期群众反映的情况看,大多以收费情况不明晰为主,如:有些停车场管理方对上海市统一的公共停车场计费规则了解不全面,执行出现偏差;有些则对免费停放的概念理解有歧义,影响后续计费,造成群众不满;还有些随意变更优惠条件,如缩短免费停放时间、缩小积分使用范围等,给群众造成误解,引发矛盾纠纷。“停车费涉及的金额虽然不多,却事关群众实实在在的获得感,也直接影响到群众对政府部门社会治理能力的满意度,必须加以规范。”区发改委相关负责人表示。

一场化解商业综合体停车收费争议的挑战,摆到了区发改委面前。在前期实地走访的基础上,10月

10日,区发改委召集区内所有商业综合体停车场经营单位召开座谈会,倾听意见和建议,积极寻求共识。

最受争议的部分,是如何界定一次完整的停车行为。过去,停车场多为人工收费,车辆从入场到缴费后驶出停车场,便是一次无争议的停车行为结束。而随着移动支付的普及,不少市民会选择扫车库内的二维码支付停车费用,那么,停车行为结束时间的界定,是支付完停车费还是驶出停车场?与会者的看法产生了分歧。

座谈会上,区发改委反复向企业解释停车收费政策,列举事例,最终,与会者达成一致:以车辆离开停车场视作一次行为结束。

“这也是我们从维护群众利益出发,为群众谋福利。”赵健解释道,根据上海市相关规定,机动车辆停放时间不足1小时的按1小时计费;超过8小时至24小时之内,按8小时计。“假设市民停车8小时,支付完停车费后,继续停车,若将支付完停车费即视作停车行为结束,那么新一轮计费即刻启动,需再支付8小时之后的费用;而如果将驶出停车场视为停车行为结束,则24小时之内无需再缴费。显然,后者对群众更有利。”

此外,对免费停放、不计费停放等概念,会上也逐一进行了明确,达成了收费管理共识,并形成相关工作提示。“原本我们在停车收费方面的一些模糊地带,通过解释,心中都有数了,与顾客之间的争议也少了。”宝龙广场商管经理朱伟说。

值得一提的是,在要求各商业综合体停车场严格执行全市统一的计费规则的基础上,区发改委工作人员还向他们提供了标准化价格牌范本,上面收费标准、行业投诉电话、举报电话一应俱全,方便群众了解信息。与此同时,由于大多商业综合体停车场执行的是市场调节价格机制,收费定价形式、收费标准、优惠措施不尽相同,区发改委又详细梳理汇总了相关信息。11月1日起,通过“上海嘉定”门户网站发布频道和“嘉定物价”微信公众号,定期向社会公布相关内容,并将根据停车场收费调整情况,实时更新。

今年以来,嘉定全区涉及停车收费的12345热线件共34件,同比大幅度减少,尤其是近一个月仅2件,且均为价格咨询。“未来,我们将通过建立沟通交流、定期走访、建立信息发布等长效机制,巩固调研成果,共同营造良好的市场价格环境,为群众出行提供更好的服务。”区发改委相关负责人表示。

▶ 改建百座公交候车亭 为市民“遮阳挡雨”

精美的公交候车亭是城市的美丽风景,体现了一个城市的品位。如何更好地为候车乘客提供一个遮阳、防雨的休息场所?针对群众反映较强烈的候车环境问题,嘉定今年把新建改建100座公交候车亭作为公交类实事项目纳入政府实事工程。区交通委按照“不忘初心、牢记使命”主题教育的要求,深入开展实地调研,部署公交候车亭新建改建点位,目前已提前完成100座候车亭新建改建工作。

财政经费有限,候车亭的新建改建短时间内不可能一蹴而就。轻重缓急的拿捏,光靠拍脑袋肯定不行。区交通委坚持问题导向,在对群众来信、来电、来访,结合街镇反馈意见,以及人大代表的意见建议等多方渠道信息收集,并进行梳理归类后,对群众诉求集中的地区站点开展排摸,在经过6轮实地走访调研后,将改造点位锁定在人流集中区域以及公交班次间隔时间较长的偏远地区。

12月4日,乘坐公交车到公安嘉定分局交通事故审理大队办事的崔女士惊喜地发现,位于嘉安公路、友菊路的桃园公交候车亭升级改造的候车亭已经启用。新候车亭采用不锈钢材质打造,并设计有遮阳棚、座椅等,整体干净简洁,公交线路指示牌设置醒目。

崔女士不为所知的是,为了确定这个站点需不需要升级改造,区交通委道路运输管理科工作人员万军其前后到现场勘察了四五次。从实际客流情况来看,桃园候车亭共有公交嘉定

60路、63路、69路和嘉松线4条公交线路停靠,客流量较大,加上站点靠近公安嘉定分局交通事故审理大队和嘉定区第二十三机动车检测站,前来办事的市民众多,因此改善该站点候车环境的呼声较高。“实地察看后,我们发现桃园候车点后方的人行道较窄,达不到改造条件,最后将站点微调了位置后才实施改造。”万军其表示,新建改建候车亭要考虑客流量,改造条件等诸多因素,在实地走访了160多个预选点位后,才最终确定了今年需要改造的100个点位。

除了点位安排有讲究外,公交候车亭新建改建工程实施过程中,也会遇到各种问题,比如地下管线影响施工,站点靠近商户影响营业,施工噪音过大造成扰民等。区交通委的党员干部职工始终保持永不懈怠的精神状态和一往无前的奋斗姿态,勇担解决人民群众出行问题的初心使命,会同施工单位一次次开展实地走访,积极与设施所属单位进行协调,不断调整改造方案,将民生工程真正做到惠民于心。

公交嘉定14路途经的德富路天祝路站点,原先没有候车亭,今年被列入候车亭新建点位。由于点位处地下有电缆沟,区交通委与设施所属单位联系后,对方虽拿出施工图纸,但无法精确定位,只能一点点开挖让电缆沟“现形”,确定具体位置后才开始施工。

即便公交候车亭新建或改建完工,也难免会有市民不满意,甚至遭到投诉。家住安亭镇安智路2078弄的周先生,所居住的单元楼正前方就是一个公交站点,近在咫尺,几个月前新建

候车亭后,聚集的人越来越多,不但人声嘈杂,有的人抽烟后还将烟头扔进小区。家住底楼的周先生和楼上几户居民数次拨打12345市民热线反映这一情况。

新建候车亭本是好事,却遭来居民投诉,问题出在哪里?原来,当初为了方便安智路2078弄居民出行,交通部门在此设了一个公交嘉定114路的站点。久而久之,一系列问题逐渐显现。首先,由于离小区出入口较近,驶出小区的车辆一旦遇到公交车进站,容易造成堵塞;其次,候车人群若发出嘈杂的声音,会影响住户休息;第三,由于此处不是港湾式候车点,对往来交通和乘客安全都会有所影响。

民有所呼,政有所应。在交通、路政、居委等多方沟通论证后,最终决定将候车点往东挪100米左右。如此一来,不仅上述3个难题得以一并解决,还方便了2078弄东侧新建小区居民的公交出行,可谓“一箭四雕”。

目前,嘉定全区共有约1900个公交站点,已经安装候车亭的达1460个左右,其余符合新建条件的站点,将在未来几年陆续建设候车亭。

“交通委的工作职责主要与群众出行相关,这就决定了服务民生是主线,坚守服务宗旨是关键。”区交通委相关负责人表示,区交通委将“全心全意为人民服务”的精神不仅贯穿于新建改建公交候车亭的全过程,还贯穿于交通委所涉及的道路修缮、公交文明服务、交通运输管理执法等各个方面,通过实实在在的举措,切实提升人民群众交通出行的幸福感、获得感、安全感。