

以诚待民，你的关注是我们努力的方向

——市城管执法委党组书记、主任王煜现场接听热线受理回应群众问题

文/记者 戴铁民 方达星
图/记者 赵忠志 张仰强

占道经营、油烟扰民、违法建设、垃圾处理……这些民生关切、关乎城市管理的问题，一直受到广大群众的关注，当如何解决？8月4日，咸宁市“一把手听民声”活动第三期在市政务服务和大数据管理局举行，市城管执法委党组书记、主任王煜现场接听12345热线，答复受理市民所反映的问题和诉求。

当日上午活动开始前，王煜带领部门相关负责人提早来到现场，就接下来活动中可能面对的一些问题进行商讨，用充足的准备来面对这次市民的“出题”。

“你好，我们小区门口有两家烧烤店，每晚出来占道经营，一直营业到凌晨1点左右，严重影响到周边居民的休息，希望你们能进行核实处理。”活动开始不久，市区九重锦小区居民唐女士就打进热线。

“感谢您对我们城管工作的支持，我们今晚就会安排工作人员到现场进行整治，如果存在不合规的地方，我们会要求其进行整改。”王煜首先对市民的来电表示感谢，并对其提出的问题给予答复。

类似的问题还有市区海德公馆小区门口的夜市街。市民余先生反映，某饺子馆的油烟排放给附近的小区居民造成困扰，希望城管部门来管一管。

“我们今天就会派人过去了解情况，并联合生态环保部门对每一家店的排烟系统进行检测，如果没有达到正常



的排放标准，我们会要求其停业整改。”对余先生反映的情况，王煜当机立断作出回复。

对这两个问题，王煜除了从自己的职业角度给出专业的答复，还从城市发展大局出发对市民进行劝导：“夜市经济也是城市经济发展的一部分，如果这些店的经营合法合规，还希望您能给予多一份理解，毕竟我们的城市发展缺少不了‘烟火气’。”

“夜市经济发展不能影响群众的正常生活，每家店的经营都必须做到规范、有序。”王煜相信，经过大家的努力，事情会有一个令各方都满意的结果。动之以情、晓之以理，来电市民对王煜真诚地回答表示感谢。

值得一提的是，在热线交流过程

中，余先生对王煜的答复有过质疑：“油烟达不达标，附近居民都闻到气味了，这还需要进行检测吗？”对此，王煜笑着打了个比方：“您想，我回家坐在客厅的时候，同样可以闻到厨房里做饭飘出来的气味，这也不能证明我家里的油烟排放有问题呀，只有通过科学的测量才能进行准确的判断。”王煜巧妙地回答让对方心悦诚服。

电话一道道地不停响起，王煜一个个地认真倾听。短短地1个小时，就有10余个热线打进来。在这些市民反映的问题中，其中有城区白茶黄巷市政小区门口堆放10余个垃圾桶的问题，以及市区玉泉花园小区因道路改造导致居民出行不便的问题，这些问题都前后来电反映过两次。



但王煜却并没有因为之前答复过一次，在第二次回复时有所敷衍，而是依然一丝不苟从头到尾再次进行答复，并对之前有所遗漏的地方进行了补充。

“通过今天的活动，我深切感受到市民对城市管理工作的关心和关注，也感谢市民对城市管理工作的热心参与和理解支持。”对于当天的每个热线，王煜回复的第一句都是在对市民表达感谢，同时也坦承在城市管理方面还存在不足：“投诉多一方面说明群众对城管工作的信赖在不断加强，另一方面说明我们的工作改进和上升的空间还很大。”

“市民的关注就是我们努力的方向！”王煜表示，这些问题的反映是市民对美好生活的向往，将鞭策城管部门下足功夫，用情用心用力管好城市。



唐女士：市区九重锦小区门口，有两家烧烤店每天晚上占道经营，噪音很大，已经严重影响到了居民的生活，请城管部门处理。

答：针对你反映的问题，我们今晚将安排执法人员去现场整治。另外，在市场经济低迷的背景下，如果商家是在规定的时间内有序经营的话，请市民支持理解，我们也会加强管理，保障小区居民生活不受干扰。

阮女士：我是城区白茶黄巷市政小区的居民，小区门口有十几个垃圾桶，环卫工人之前说是临时摆放，可今天有工人已经铲除了部分绿化带准备硬化，打算将这些垃圾桶长期放在小区门口。垃圾桶离居民家窗户比较近，而且夏天高温很可能会有异味，希望能把垃圾桶放在其他地方。

答：每个家庭都需要公共垃圾桶，但每家都不希望把垃圾桶放在自家门口，垃圾桶放在哪里最合适呢？我们安排了环卫工人进小区，针对城区1380个垃圾分类亭、940个垃圾分类

点，由环卫局与街道、社区、小区业主一起商量，选择最合适的位置摆放，尽量方便市民，不影响居民生活。

你现在不用担心垃圾桶的臭味，因为传统的垃圾都是装在勾臂箱转运，它存在密封不严、污水渗漏的问题。现在全部改用240升垃圾桶，每个垃圾桶都会套袋，保证垃圾桶的密闭性。同时，我们每天有人清洗垃圾桶、及时清运垃圾，不会给居民造成太大影响。如果最终经过大家商量后选定了垃圾桶摆放位置，也希望你的支持和理解。

韩女士：因银泉大道施工封闭了玉泉花园小区门口，导致辅道上乱停乱放、电动车逆行、消防车无法进入小区，存在很大安全隐患，也给小区居民出行带来不便。

答：银泉大道升级改造的目的就是更加方便市民和车辆出行，对于你反映的问题，我们马上将实地去调查核实，如果确实影响消防车进出，我们会立即调整施工方案；为了保障主干道的车辆行驶安全，辅道上不能过多开放路口，所以此次改造封闭了三分之一的辅道路口，从每个小区出来的车辆需要先经过辅道，然后在一定的范围内驶入主干道，这样的设计是比较安全的；针对逆行、违停问题，我们会和交警部门联合执法，加强管理，对问题比较突出的路段会增加违停摄像

头拍摄，请你放心。

饶先生：城区旗鼓大道道路两侧的两轮电动车停车位太少了，有时候骑车来咸宁市民之家办事，因为没划停车位，最后电动车被拖走了，希望城管部门能适当增加一些车位。

答：收到你的问题后，我们马上会安排人对咸宁市民之家周边道路停放非机动车的地方进行实地核实，如果确实无法满足市民的需求，我们将通知高新区综合执法局选择合适的地方施划车位，保障你们有地方停车。

刘女士：十六潭水上乐园门口人行道上经常有卖泳衣、卖小吃的小摊贩占道经营，影响市民出行。

答：谢谢你对我们城市管理的关注，针对你反映的问题，我们将安排执法人员去现场整治，确保给你们营造舒心的生活环境。

余先生：咸安区海德公馆小区门口的向阳饺子馆，从下午6点一直到晚上12点油烟直接从小区排放油烟，导致小区内全部是油烟味，影响居民生活，已多次反映仍没有改善。

答：香街海德夜市虽然是一条湖北夜市省级示范街，但不能影响市民的日常生活。我们平时在家里做饭时也能闻到油烟味，所以对于油烟排放有没有造成污染，它有一个标准值，而

不是凭鼻子闻、眼睛看，我们将联合生态环保部门对每一家餐饮店的排烟系统进行检查，如果没有达到排放标准，我们会要求停业整改，如果符合要求，那请你理解支持。

李先生：城区岔路口蓝天酒店和宏富酒店附近的道路两旁没有种植树木，以及岔路口道路两旁绿化带有空地但没有绿化，希望城管部门合理规划绿化，望核实处理。

答：感谢你对城市管理工作的关心，你反映的问题，我们会马上核实处理。咸宁正在打造自然生态公园城市，我们会安排人去实地核实，只要有条件规划绿化的地方肯定都会做，我们会选择合适的季节，等夏天高温天气过后，也就是在国庆节前后去处理。

黄先生：清华城小区4栋3楼靠外墙的露台上违建问题反映了几个月，期间，咸宁高新区综合执法局曾下达过限期自行拆除通知书，可截至目前为止仍没有下文。

答：今天接到你的电话后，我马上安排人到高新综合执法局核实，如果问题属实，我们立即启动监督程序，我把你的联系方式记录下来，此事的进展会有人跟你通报，向你承诺，肯定会把违建拆下来。

(记者 方达星 戴铁民/整理)