

让垃圾分类新时尚进一步深入人心 系列报道①

生活垃圾分类,这个小区开了好头

在中华别墅小区带动下,爱建居民区生活垃圾分类全覆盖,资源化利用率升至46%

编者按

《上海市生活垃圾管理条例》今年1月31日经市十五届人大二次会议表决通过,将于7月1日起正式施行。这是全市上下齐心协力、全力以赴,共同努力推进生活垃圾分类的重要契机和保障。

生活垃圾分类事关群众生活环境改善、事关绿色可持续发展大局,看似小事情,实则大文明。这是一件势在必行的事,必须更加积极地行动起来;这是一件没有退路的事,必须更加主动地寻求作为;这是一件引领时尚的事,必须更富创造地探索实践。

在这场攻坚战和持久战中,上海经过一段时间的探索形成了一定的分类经验和较完善的分类处理体系,但同时也面临着诸多难点和痛点。目前,距离《条例》施行还有四个多月,上海正全力在居民社区、企事业单位、党政机关等地广泛宣传垃圾分类的意义和操作方法,宣讲法律法规,展示实践效果,全力凝聚起社会各界的共识。今天起,本报推出“让垃圾分类新时尚进一步深入人心”系列报道,与读者分享来自基层的垃圾分类有益经验。

热点聚焦

■本报记者 李静

万事开头难。垃圾分类尤为如此,要改变多年生活习惯并非易事。长宁区虹桥街道爱建居民区中华别墅小区开了个好头——中华别墅是长宁区第一个做到生活垃圾“源头分类+定点定时投放+两网融合”的小区,180户居民从2017年8月1日开始在家分类生活垃圾,如今参与率100%,分类准确性保持在98%以上,定时定点投放率保持95%以上。

开始垃圾分类后,建于上世纪八十年中期的中华别墅面貌焕然一新——社区环境干净清新,曾经脏乱臭的垃圾投放点和垃圾厢房变身兼具艺术性和科普功能的绿化景致,立体绿化面积增加,大件垃圾和可回收物等有了专属投放点……一个老小区成了垃圾分类的“样板房”,令人眼馋,参观学习者络绎不绝。

在中华别墅先行先试的带动下,爱建居民区的中科院、中国、爱建、长虹虹桥公寓、新虹桥绿景观苑等其余五个小区纷纷开始从源头上分类生活垃圾。如今,其中四个小区已实现生活垃圾“定时定点”投放,居民100%参与其中,投放准确

率不断提升,生活垃圾资源化利用率从以前的11%上升到如今的46%。

志愿者盯守两个月,小区迈过最难的习惯养成关

中华别墅小区的垃圾厢房让人眼前一亮,新潮时尚、方便实用;外表是鲜亮、活泼的彩绘;一侧墙上种了绿植和鲜花;有害垃圾、可回收物、干垃圾、湿垃圾投放口标有中英文和垃圾举例图示;智能垃圾桶可定时开关、满溢感应和自动称重;墙上标明定时定点投放时段和要求;卡通版“垃圾的旅程”清晰易懂;厢房一角的洗手池方便居民洗手、清洁容器;一台绿色积分兑换机矗立一边;墙上电子显示屏循环播放垃圾分类宣传片和知识;厢房几乎没有异味,整洁干净……

就是这个角落见证了小区推行生活垃圾分类的艰辛和蜕变。

2017年8月1日,小区开始垃圾分类,那正是申城一年中最热的时候,垃圾产生量大,对居民和负责推进的社区干部、志愿者来说都是巨大挑战。爱建居民区干部和40名居民志愿者挨家挨户宣传,手把手教分类,轮班值守在垃

圾厢房前,督导、示范,鼓励居民分类垃圾。

“开始分类后的第一个月工作最为艰难,居民要改变多年生活习惯,有的上班族生活节奏太快没时间细分,我们一督促纠正不分类行为;还要不定时巡查全小区,防止乱扔垃圾;垃圾厢房摄像头拍到不分类投放的,楼组长和居委干部就上门找当事人宣传、做思想工作。”爱建居委会党总支书记徐秀说,两个月后,几乎再不用志愿者和干部蹲守了,绝大部分居民自觉分类垃圾。

小区迈过了最困难的习惯养成关。

其实,在此前,他们已用半年时间攻下了另一道门槛——思想动员关。徐秀说,只有心聚起来,垃圾分类才能做起来。爱建居民区通过党建引领促进垃圾分类,要求党员发挥先锋作用,带头宣传、实践分类、做志愿者,聚拢了一

批热心居民志愿者参与其中。从2017年初开始,社区干部和志愿者花了近半年时间上门宣传;邀请专业人士为居民培训分类方法等相关知识;收集居民“金点子”,反复修改分类试点方案和细节;打消居民对后端处理的顾虑,在垃圾厢房墙上画出“垃圾的旅程”,每类垃圾投到哪个颜色的垃圾桶、哪些单位负责收运、送到哪里、各自如何处理等都明明白白。

垃圾分类“福利”随处可见,居民自定专项規約

“一开始,我们工作做得特别细,把困难和问题都想到了。接下来就只有一个问题了——坚持下去。”徐秀说,为攻克垃圾分类常态化难关,爱建居民

区着实花了不少心思。

记者在小区转一圈,就能感到垃圾分类的浓厚氛围:垃圾厢房和小区各处都有分类垃圾和爱护环境的宣传栏,记录着分类实践历程、上月和当天分类数据统计、推进方法、绿色账户积分兑换方法等内容,让居民了解垃圾分类情况。

垃圾分类的“福利”也是随处可见。中华别墅小区原有两个垃圾投放点,其中一个位于小区后面,二十多年间一直供大号楼居民使用,为了垃圾定时定点投放,居民区各方开了三四次会议反复讨论后同意撤点,并把那里改建成小花园;现在,大号楼居民虽然要走一段路去扔垃圾,但对环境非常满意。社区邀请社会组织环保专家指导居民用分拣出的餐厨垃圾做酵素,堆肥种

植蔬菜后在小区建起一个瓶子菜园,别致而有趣,既循环利用垃圾,又增加绿化面积。此外,小区还有多处见缝插针新增的立体和地面绿化等景致。

徐秀介绍,“爱建居民区是全国科普示范社区,居民环保意识很好,对于分类垃圾的接受度很高。现在,居民们还自定了垃圾分类专项規約,约定定时定点投放及分类设施分类容器费用支出等内容,把自发行为转变为固化机制——这非常不容易。”

《上海市生活垃圾管理条例》今年7月1日即将正式施行,爱建居民区居民对此也十分关注。徐秀说,爱建居民区今年将继续扩大宣传,提升生活垃圾分类实效,发动社区单位积极分类,并和物业等部门多方合作联动,切实让法律落地落实,让家园越来越美好。

打响“一网通办”政务服务品牌 @

在全国省级电子政务门户中,上海率先尝试以人工智能精准服务用户

“AI 服务官”上线“一网通办”

■本报首席记者 张懿

能根据你的年龄、职业、猜测你的喜好;根据历史订单,给你个性化推荐“货物”——如此贴心,可不仅仅是淘宝、京东的专利,上海政务服务“一网通办”平台正借助大数据和人工智能(AI),为市民和企业提供精准化服务。在全国省级电子政务门户中,上海此举尚属首创。

“真的像是在网购”

让网上办事就像网上购物一样方便,这正是上海“一网通办”的口号。通过新上线不久的“市民主页”和“法人主页”,市民田彦在无意中感受了这种便利。

原本,田彦登录“一网通办”,只是想要帮朋友的公司查一下如何申报项目。打开页面后,他留意到“个人主页”这个栏目。好奇心的驱使下,他点击进入,很快就看到“我的证照”栏目下有一个警示标志——原来,“一网通办”平台发现,田彦的港澳通行证即将过期。

继续浏览“我的主页”,田彦发现,在“个性推荐”这个栏目,显示在第一条的是“我是本市居民,我要去港澳”的链接。可巧,田彦正打算与家人一道去香港旅游。打开链接,田彦点击了几下鼠标,以一秒一题的速度“刷”了几个问卷选择题,在线填了一张表——此时距离他办齐一切手续,只差跑一次窗口部门了。值得一提的是,填表时,“一网通办”自动替田彦填好了大多数栏目,要亲自敲键盘的,只有“紧急联系人信息”。就这样,前前后后只花了田彦不到5分钟;对照自己先前反复电话咨询、几次往返窗口的体验,田彦感叹“真的像是在网购”。

记者手记

以“富于创造”精神提升“一网通办”服务质量

如果把优化营商环境当成一次成长的过程,那么,上海并没有满足于当一名“考试型选手”。这次采访“一网通办”平台,记者对此体会尤深。“一网通办”现在的不少工作,事实上并不会直接让上海“考出高分”,但上海依然以富于创造的精神和最大努力,不断提升一网通办的服务质量。

对于营商环境,世界银行的评估是最重要的“考试”。每年,世界银行都会对开办企业等十大类

营商活动的耗时(天数)等成本进行综合评估,从而给出排名。在世界银行《2019年营商环境报告》中,上海政务服务的效率较往年有明显提升,为中国营商环境排名的跃升作出了决定性贡献。

分数固然重要,但是,好学生不会把考分当成唯一的追求,上海显然正以此要求自己。作为优化营商环境的重要一环,上海推出了“一网通办”平台,目前平台正在尝试借助人工智能(AI)、电子精准

服务用户,让老百姓能迅速搞清办事流程、找到办事部门、备妥办事材料。有市民反映,以往办一个港澳通行证换发,要反复电话咨询、跑好几次窗口;而在AI辅助下,现在5分钟就搞定了准备工作。

从“跑几次”到“5分钟”,这无疑是显著的提速。但是,实际上,“一网通办”在全国率先引入AI后,提高的是办事准备环节,即“起跑”前的效率;而世界银行的评估是在前期工作准备停当、文件材料递交

照亮“万条岔路的迷宫”

事实上,借助AI等技术了解用户,只是政务服务个性化、网购化的前提条件之一。要方便、快捷地办成一件事,还需要对服务本身进行打磨。

有调研发现,市民企业办事时最大的痛点是——明明知道要办什么事,却搞不清找哪个部门;官方的《办事指南》似乎把一切流程都写得很细,但就是看不太明白。

事实上,政务服务,只要涉及跨部门、跨层级、跨领域,就会显得非常复杂。以“买房”为例,看似很简明,背后却涉及不动产登记、税务、银行等多个机构。如果要考虑经适房、法院判决住房的登记,或是继承、赠与、交换等情形,那么办理“买房”事务,就仿佛走进迷宫——看似只有一个入口,但每前进一步,都会迎来许多岔路;一旦选错,就走不到终点。

统计显示,“不动产登记”事项目前可演化出超过1万种情形,也就是说有1万多条“岔路”。然而,比起办妥“建设工程”事务,“买房”还是简单的。

根据规程,“迷宫”很难轻易简化,为了解用户痛点,过去几个月,“一网通办”在各政府部门的配合下,对全市政务服务体系进行了一次彻底梳理,为海量事项构建起全流程导引体系,相当于为一座座“迷宫”绘就地图。有了“地图”,市民或企业要办成一件事的过程、环节、条件,也就变得清晰、透明起来。某种意义上可以说,此举让“一网通办”的“网店”拥有了标准化的商品。再加上AI的辅助,精准服务才得以落地。

目前,“一网通办”已向个人推出了买房、出国、生孩子,向法人推出了开餐馆、建工厂等上百个服务主题。据透露,年内,上海“一网通办”货架上的服务包,还将扩展到300个。

后,才会“鸣枪计时”。换句话说,此举并不会直接体现在“世界银行考卷”的分数里。

但是,上海依然在埋头努力。正如本报今天报道中提到的,过去一段时间以来,“一网通办”对海量的政务服务进行了梳理(据说,许多业务流程,哪怕是机关里的资深办事人员从来没有理得这么清楚过),为大量“服务迷宫”绘制了地图。而将来,这项工作还将持续。

营商环境事关上海城市能级和核心竞争力。透过“一网通办”案例,外界可以清晰地看到,上海的目标绝不是“在权威考试”中拿高分;用户的体验、口碑,全流程、全周期的政务服务效率,才是上海关心的软实力和硬指标。这是一个让人赞赏的取向。

李强应勇会见常州市党政代表团

进一步拓宽合作领域提升合作能级

本报讯 上海市委书记李强,市委副书记、市长应勇昨天会见了由江苏省常州市委书记、市人大常委会主任汪泉,市委副书记、市长丁纯率领的常州市党政代表团一行。

李强说,当前,上海正在全面贯彻落实习近平总书记考察上海重要讲话精神,全力以赴落实三项新的重大任务,持续办好中国国际进口博览会。这既是上海更好服务全国的重要战略支撑,也是长三角共同的重大发展机遇。长三角一体化发展上升为国家战略,为长三角各地发挥比较优势、加强合作交流提供了广阔空间。上海与常州渊源深厚、联系紧密,希望进一步拓宽合作领域,提升合作能级,携手为落实长三角一体化发展国家战略作出更大贡献。

汪泉表示,常州的发展与上海的辐射带动密不可分,要深入贯彻落实习近平总书记关于长三角一体化发展的重要指示精神,更好接轨上海、融入长三角,在产业、科创、旅游等各方面加强合作,共同落实好长三角一体化发展国家战略。

上海市领导诸葛宇杰、彭沉雷参加会见。