焦作日报
焦作日报社
焦作市城市管理局 联办
2014年4月25日 星期五
第5期

城市瞭望 周刊 城管篇

人民城市人民建 人民城管为人民

总策划:杨廷中
统筹:高小豹
编辑:翟艳
校对:孙茜 张苗
组版:张震
新闻热线:13569191591
电子邮箱:jzcgzk@126.com

用心服务接地气

——看中站转变理念解城市管理难题

本报记者 李文静

在中站区怡光路北侧有一片空地,近段时间,每到傍晚时分,前来吃烧烤的人流不断,这一片空地上一共有七家烧烤摊,虽然每家摊位不大,但都严格规范经营,没有占道经营现象。很难想象,在一年前,这些烧烤摊还在跃进路和怡光路上占道经营,这片平整的空地还是一片坑洼不平的荒地。

这一变化源于一次执法巡查。去年夏季,中站区城管局在治理占道经营时,发现这些烧烤摊位的摊主大多家庭比较贫困。为了既解决占道经营的问题,又帮助商贩解决生活困难,中站区城管局在怡光北路规范出一片空地,出资把坑洼的路面整平,免费为商户接水接电,这样才形成了如今规范化的烧烤摊位。

烧烤摊位规范经营模式的转变,只是中站区城管局转变管理理念,用服务代替管理的一个缩影,更是中站区根据自身地域特点,本着"人民城市人民建 人民城管为人民"的城市管理工作理念,坚持以人为本,探寻城市管理"中站模式"的一个典范。

图为中站区城管局执法工作人员帮助流动商贩清理摊位。
本报记者 吉亚南 摄

图为中站区城管局执法工作人员深入小区,为市民讲解政策法规。
本报记者 吉亚南 摄

理念:以服务代替管理

只有认清现状,才能树立正确的管理理念。

中站区山区面积多,矿区、棚户区较多,近年来,随着西部工业集聚区建设加快,很多地方进行整村搬迁,大量农民涌入城市,城市管理压力加大。

"这些农民来到城市后,大都失去经济来源,选择摆摊维持生计,如果不想办法为他们解决生活难题,一味进行强制管理,只能适得其反。"中站区城管局考核办主任李元文说。

面对这样的现状,中站区城管局深知,只有转变管理理念、创新管理模式,才能适应城市发展。

中站区城管局树立由服务替代管理的理念,管理模式由单纯管理型向多元管理型转变、由被动管理型向主动服务型转变,由简单粗犷型向规范精细型转变。

管理理念的改变,决定了城管在日常执法工作中必须始终把群众的利益放在首位,把法治建设与民生问题、社会建设结合起来,最大限度化解执法中的矛盾和问题。对于弱势群体和特殊管理对象、下岗工人、失地农民等小商贩,施行不罚款制度,采取教育疏导为主,实行提前告知经营户的违法事实和危害。

正是本着管理执法与为民办实事并重的理念,在执法中真心实意为商户服务,中站区城管局在我市城市管理综合评比中连续28个季度名列第一。

成绩的背后是付出和对服务管理理念的坚守。

2012年3月份,一位原本在跃进路卖水果的商贩,因为上有老下有小,为了尽快摆脱生活困境,准备转行代理一个电动车品牌,却苦于找不到合适的门面房。在卖水果摊的时候,因为和中站城管局打过交道,商贩便抱着试试的态度来寻求帮助。

城管局相关负责人了解到这名该商贩的困难后,一边协调李封街道为其寻找门面房,一边帮其办理营业执照,很快,这名商户的电动车代理店便开业了,现在运行良好。

去年夏季,针对一位占道养蜂的外地困难商户,在反复劝说无效的情况,中站区城管局一大队队员在队长李希全的带领下,从服务入手,义务为商户送去所需水、菜等生活必需品,随后帮助其选址平地,最后这位来自开封的老太太被队员们的行为感动,自觉搬离。

以服务代替管理的例子不胜枚举。在执法过程中,对于一个管理区域,中站区城管局首先进行排查,确定帮扶对象,制定帮扶计划和帮扶措施,将城市管理与帮扶工作有机结合,帮助特困流动商户在市场内解决摊位问题,协调免除场地、摊位等费用,目前,已协助25家流动摊位办理了个体工商营业执照。

举措:开门纳谏接受监督

大量不懂城市管理法规的农民涌入,决定了中站区城管局在服务商户的同时,必须开门搞活动,让群众在监督城管工作的同时,深入了解相关政策法规。

中站城管局建立常态化宣传活动,推行进商户、进社区、进企业"三进"活动,以开展"门店商户大走访"为依托,组织执法队员深入沿街商户、市民群众、企业职工,广泛宣传城市管理的政策规定,广泛搜集群众的建议和意见。

与此同时,中站城管局邀请市民以监督员的身份,参与执法,监督执法工作。

"接受群众监督,把城管的职责范围、审批事项、办事依据等内容向社会公开,能够挖掘出城管管理中的深层次矛盾,有助于我们进一步完善城管工作的不足之处。"中站区城管局办公室主任张征明说。

方向:迈上多元共管之路

随着中站区新增人口的不断增加和商业网点不断地增加,中站区城管局在增强服务意识的同时,积极构建大城管格局,建立长效管理机制,使城市管理走向制度化、规范化、多元化、法制化轨道。

去年年底,在一次全区执法部门联席会上,该局决定对占道经营的钉子户进行联合执法,在公检法、工商、食安、规划、住建等多部门联合下,取缔违法钉子户2家,规范户外广告1处。

"通过联合执法,一些长期遗留的管理难题被彻底解决,同时,积极引导社会组织协同城市管理、发挥城区办事处的力量,通过多元管理建立长效机制,已成为破解城市管理顽疾的重要途径。"中站区城管局局长赵悦说,"本着以人为本和构建大城管格局的指导思想,凡是能适应城市发展的管理模式、符合本辖区地域特点的管理模式,我们就应该进行积极探索和实践,就是应该遵循的中站城市管理模式。"

市城管局开展群众路线教育专题讲座

本报讯(记者**张冬**)4月18日下午,市城管局举办主题为"坚持为民、务实、清廉,开展群众路线教育实践活动"的专题讲座,邀请市委党校党史党建教研部教授王国忠授课。讲座由市城管局党组书记、局长杨廷中主持,市城管局领导班子成员、全体机关党员干部、局二级机构班子成员50多人参加了讲座。

讲座上,王国忠教授从中央、省委、市委的重要精神出发,按照党的群众路线教育实践活动要求,以其深厚的理论素养,用大量的史实、独到的视角、深邃的思考,深入分析了马克思主义群众观的本质,并结合党和国家历届领导人关于群众观的论述,对当前开展的党的群众路线教育实践活动进行解析,将党的群众路线放在历史的维度,用生动的事例、朴实的语言阐述了群众路线的历史沿革,并分析了新形势下坚持党的作风、开展群众路线教育的重要意义,同时结合自身工作经验与典型事例,对党员干部如何从自身做起,践行党的作风建设相关要求,进行了深入浅出的阐述。

据了解,这是市城管局开展党的群众路线教育实践活动以来的第一场"怀川大讲堂"专题讲座,也是该局召开党的群众路线教育实践活动动员会以来,各部室、各直属单位严格按照《市总工会党的群众路线教育实践活动实施方案》要求观看专题视频、组织讨论交流、深入职工群众、结对帮扶了解民情活动中的一项重要内容。

杨廷中强调,全体党员干部要认真学习领会专家讲座精神,通过辛勤努力的工作,搞好群众路线教育实践活动,为开展好城管部门的"五个专项"整治活动,在大城管格局体制下形成城市长效管理机制,使为民、务实、清廉的工作作风在城管部门落地开花,履职尽职把城市管理好,让广大人民群众满意。

走近城管

开栏的话

城市管理中,城管工作涉及社会生活的方方面面,小到垃圾清运,大到道路改造,扮演着城市"保姆"的角色。可是,城管部门究竟有哪些机构、科室?具体工作职责又有哪些呢?从本期起,《走近城管》栏目将从城管各部门的工作职能、队伍建设、难点问题等多个方面为读者进行详细介绍,让广大读者走近城管,了解城管。

依法行政为城管正名

□丁 垒

近几年,一些城市接连出现城管粗暴执法的恶性事件,这些事件广泛传播,让人们形成一种刻板印象,严重影响了城管整体形象。审视那些曾经发生过的有关城管的恶性事件,相当一部分是由于个别一线城管(包括一些"临时工")工作时头脑发热、粗暴执法引起。因此,想做好城市管理工作,改善城管形象,最基本也是最重要的一条是要做到依法行政,建设"法制城管"。

打铁还需自身硬。管理城市不仅需要具有城市管理职责的职能部门履职尽责,还需要生活在城市里每一个人参与。如果城管队员在工作中不能依法行政,在要求商贩遵守法规时就会底气不足,商贩也容易心生抵触。"其身正,不令而行;其身不正,虽令不从"说的就是这个道理。从法理上讲,任何行政部门都应该在法律许可的范围内开展工作。在我们国家,权力属于人民,行政部门在权力机关授权下拥有一定的行政管理权,这种权力只能用来为人民服务。城市管理部门作为行使公共权力的部门之一,依法行政也是其最基本要求。

结合实际看,城管更该依法行政。我们知道,只要是管理就要有惩罚性措施,城管执法也应该拥有一定的强制手段。但是,城管工作的一个显著特点是要经常和小商小贩打交道,社会生活中,小商小贩是弱势群体,一般很容易赢得公众同情。在这种情况下,城管即便是正常执法都可能会被误解,如果个别城管再有不当举动,就更容易激发公众的不满情绪。

因此,在当前国家转型发展的大背景下,城管首先应该把自己的言行限制在法律许可的范围内,建设"法制城管"依法行政,才能更好为群众管理好城市。

4月18日,春雨连绵,山阳区环卫处清扫三所的环卫工在人民路中段清理积水,保障群众正常出行。
本报记者 王春芳 摄

张有才:闲不住的老城管

本报记者 张冬

4月17日一上班,中站区城管局广告科科长张有才就带领队员上街巡查,看到街上哪家商店的门头招牌有破损时,就提醒商户进行维修或更换。

当巡查到解放西路兴旺粮油店时,女老板向他打招呼:"张老弟,又来检查了,这次俺的招牌可完好无损!"

"我看到了,上次换的招牌还新着呢!"张有才说。原来,在一次大风过后,他巡查时发现兴旺粮油店的招牌损坏,就和城管队员一起帮助老板更换了招牌。

"我一个人在中站做生意,年龄大了爬高不方便,家人也不在身边,是张科长帮助我联系的广告公司更换招牌。你看,这次下雨对招牌也没有影响。"女老板对记者说。

记者跟随张有才巡查,不少商贩主动和他打招呼。

"张哥,身体还硬朗吧,还没退休呢?"

"张叔,年纪大了也该歇歇了。"

今年60岁的张有才从事城管工作20多年来,一直坚持在一线,先后清理过"三种经营"、检查车辆抛撒、审批户外广告等工作,经常和商贩打交道的他总是闲不住,一有空就会上街巡查,不少熟悉他的人都称呼他"张哥""张叔"。

巡查中,张有才给记者讲起了与商贩打交道的故事。

1994年开始,老家武陟的老丁来到中站区卖小车牛肉。一开始,他总和城管队员"打游击"。张有才检查时碰到他,劝说他不要占道经营,老丁就向张有才诉苦。体谅到老丁家里孩子多、家境贫寒,张有才就让他到金瓯市场卖。可是没过多久,老丁嫌市场太局限,就推着车四处游走。

"我劝他年龄越来越大了,腰又不好,就不要到处上街里卖了,要是把你的牛肉没收了,你也没法向家里交代。你白天还是在金瓯市场卖,到了晚上在不影响道路通行的情况下,可以去街上的角落卖。"张有才说,"有了我的劝说,老丁规矩多了,商贩们不是不通情理,只要道理讲清楚了,他们都能理解你的工作。"

再过几个月,张有才就退休了。他对记者说:"我只要一有空就会上街,遇到占道经营的,就会去劝说,要是退休了,我真是不习惯呢!"

最美城管人

杜友敏:上传下达解民忧

本报记者 李文静

"丁零零,丁零零……"时间已经是4月16日24时,一阵急促的手机铃声在山阳区城管局数字监控中心打破深夜的寂静,正在值班的杜友敏迅速接通电话:"喂,您好,这里是山阳区城管局,可以为您提供帮助吗?"

原来,一位市民在回家的路上发现塔南路上有一非法广告,就拨打了市12345求助电话,这个信息很快反馈到山阳区城管局数字监控中心。作为连接市12345为民服务中心和市民之间的纽带,山阳区城管局数字监控中心同时承担着山阳区12345为民服务工作,起着上传下达的作用。

群众的投诉就是命令。杜友敏很快联系相关业务科室,第一时间到达现场对非法广告进行清理,随后将处理情况对投诉市民和市12345为民服务中心进行回复。从接收案件到派发给相关部门、再到案件处理进行回复,接近凌晨2时,整个案件才算全部办完,杜友敏一颗悬着的心才稍稍放下。

"如果市民反映的问题,属于城管工作的管辖范围还好,如果是其他部门交叉管理范围内的,经常一连打几个电话还是找不到牵头部门。等找到了主要负责人了,因为是深夜,要一边继续协调对方立即到现场处理,同时还要给投诉市民解释清楚,等到问题处理完,要立即回复。"杜友敏说。

与此同时,负责登记派发山阳城管数字监控平台中发现的案子也是杜友梅工作的一部分。通过监控平台,发现占道经营、门头招牌不合规定、设施被损坏等情况,要首先进行登记、然后再派发给相关负责部门、处理后到现场进行核查,然后再结案。

"监控中心工作烦琐,每一个环节都至关重要,如果稍有疏忽,没有把问题及时处理,都有可能造成更大的隐患。"杜友敏说,"只有细心和耐心,真正把群众的困难当成自己的困难,做好上传下达工作,才能得到大家的理解和支持。"

发挥城管监察作用 提高城市管理水平

——市城建监察支队城市管理侧记

本报记者 张璐

"这里不能摆摊,请不要堵塞交通。"4月17日7时许,市城建监察支队一大队大队长权卫东带领城管队员在万方桥巡逻,劝说商贩不要占道摆摊。在市城建监察支队,记者感受到他们的工作比想象中的要辛苦和琐碎得多,而且"急人""熬人""磨人""烦人"。

据市城管局党委委员、市城建监察支队支队长王慧彬介绍,该支队组建于1997年2月13日,目前设1室1科,下辖6个执法大队,主要负责东方红广场、火车站广场、人民广场、市长途汽车客运总站广场及万方桥的市容管理,以及负责城区市容巡查督导和大型户外广告查处、车辆抛撒滴漏查处、城市生活垃圾处理费征收等工作职能。

"场桥"管理和巡查督导是最"急人"的工作。由于城市乱设摊现象具有长期性、反复性等特征,责任大队充分发挥组织、指导、督查、考核的职能,借助城管监督指挥中心网络平台,落实片区责任制,着力解决城市管理中的突出问题和矛盾。

车辆抛撒滴漏查处是最"熬人"的工作。考虑违法、违规行为多在深夜,责任大队采取日常巡查与晚间值守相结合的工作制,达到"昼夜不间断、管理无缝隙"的巡查力度。

户外广告整治是最"磨人"的工作。面对治理对象多为思想活跃、个性独立的广告业主,责任大队按照"先深入宣教鼓励业主自拆自改,后调动人员设备安全拆除"的工作原则和"先易后难,先低后高,白天拆易,夜间拆难"的工作程序,将违法广告坚决取缔。

城市生活垃圾处理费征收是最"烦人"的工作。针对征收单位多、分布广及个别市民有抵触情绪的实际情况,责任大队采取登门宣传、沟通协调、核实车辆信息等多种措施,努力实现和谐征收、文明征收。

为积极开展便民服务活动,该支队还长年在各大广场、公园、小区等城市部位设置了4个城管便民服务站和3个进城瓜农服务站,为市民提供饮水、打气、急救、瓜车引导等便民服务。

该支队成立以来,先后荣获"全国城建监察先进集体""全省城建监察先进单位"等100余项荣誉称号,涌现出了焦作市"十大感动焦作新闻人物"张忠义、崔爱梅,"十大杰出青年"苏建华等先进典型。

管道老人马送喜

本报记者 张璐

在解放区民主街道焦作街社区老年志愿者中,有一位出了名闲不住的老爷子,没事喜欢通通社区的下水道,搞搞疏通管道的小发明。他就是马送喜,街坊邻居亲切地称他为马大爷。

2004年9月,马大爷退休后就当起了社区老年志愿者。扫地、清运垃圾等脏活累活,他总是抢到别人前头。同年10月,辖区某楼院下水道堵塞,污水外溢流得满院都是,听到此事,马大爷立刻与志愿者一起来到这个楼院,忍着刺鼻的味道,用铁锨小心翼翼地将淤泥夹杂着粪便、油污、头发等垃圾挖出来,让污水一点点流走。从那以后,谁家下水道堵了他只要知道了就会去疏通,久而久之,这竟成了他的"固定工作"。

渐渐地,找他帮忙的人多了,如何提高效率成了马大爷日夜思索的问题。于是,每当夜深人静时,马大爷就抱着一堆省吃俭用买回来的专业书看,实在看不明白就四处求教。在不断地摸索中,马大爷自行研制了一个下水道疏通器,将一个60厘米长、9厘米宽的铝管两头封口,封口一头处接有气管,中间安装自行车气门嘴,利用气压原理打通下水道,使疏通时间由原来的十几分钟一下子缩短为三四分钟。

提到小发明,马大爷显得异常兴奋,他说:"我还发明了安全取暖炉、多功能淋浴器、无线报警器等,这些都与老百姓的生活密切相关呢!"