编者按>>

曾几何时,“城管来了,小贩飞奔”的镜头深深刻在人们的脑海里。不仅是城管与小贩,业主与物业、拆迁方与被拆迁户、医生与患者、承包方与农民工等,也有着类似的冲突和矛盾。现在,这样的情形是否有所改变?矛盾双方真的不可调和吗?这些矛盾该如何去解决?

即日起,本报“民生万里行”走基层栏目推出“角色互换——今天我是你”系列报道,通过本报记者的体验,走进矛盾双方的世界;通过角色互换,找到他们的矛盾点,以期达到相互理解化解矛盾。

城管来了,小贩不跑了

本报记者体验城管执法,剑拔弩张的场面很少见

文/本报记者 殷亚楠 片/本报记者 戴伟

角色互换 今天我是你

有城管执法队员说过,清理占道经营不过是日常工作内容的十分之一,但这十分之一却成为诱发执法人员和执法对象间矛盾的焦点。临近春节,摊贩活跃,近日,本报记者来到济南槐荫区城管执法局营市街中队,与城管队员到一线进行执法管理。

▶营市街中队城管队员突击清理占道经营,本报记者殷亚楠(左一)与执法队员一起帮菜农往筐里装西红柿。

执法对象:摊贩、商户

劝走菜农 不没收东西

“这些菜农也不容易,大老远跑到市区卖菜。”济南槐荫区营市街中队副中队长徐岩小声对我说,平时都是把他们劝走,不会没收东西。

营市街中队所辖片区属于槐荫区较繁华路段,管理占道经营的压力较大。2011年12月9日8点多,中队接到营市街办事处的电话:要求尽快过去清理占道经营。

9点左右,我和营市街中队中队长曹梅、副中队长徐岩乘执法车来到营市东街。营市东街中段在铺设暖气管线,路面已平,但人行道花砖还没铺好,使得附近路段可通行的宽度变窄。

“赶紧走吧,这里不能摆摊!”路中段岔路口处,三个菜农在路边摆摊卖菜,曹梅上前进行劝说。虽然执法人员到了跟前,菜农并没有立即收摊,而是照常做买卖。

“已经告诉你们这里不允许摆摊了,路太窄,赶紧收拾东西走吧。卖菜可以去蔬菜直销点,如果不知道地方,我们开车带你去。”曹梅提高了嗓门。

“直销点那里车很多,没地方了。”中间的菜农皱着眉头,开始动手收拾菜筐,徐岩也蹲下帮他往菜筐里装西红柿。

趁我们帮着装菜的间隙,旁边的菜农又卖了几棵白菜。“卖完这一份就不能卖了。”曹梅说。

装好菜,看着三人离开,我们继续前进,来到营市东街南段的一排门头房。这里有十几个门头,不少商户把东西摆到路边招徕顾客。看到执法队员,一些商户一边热情地打招呼,一边把自家门口的摊子收到屋里。

这里都是老业户,执法人员常来这条街转悠,双方已经熟悉了。不到十分钟,这一段就清理完了。

执法对象:小超市

商户不高兴 顾客跟着帮腔

在济南第九职业专业学校西侧,一个小超市门口“伸舌头”了。曹梅要求店主把东西往屋里收收。店主很不高兴,收拾东西时说:“老伴有糖尿病,天天得吃药,就靠我一人一千来块钱的退休金,我不卖东西怎么生活?店面这么小,东西放屋里顾客看不着,不好卖……”

曹梅、徐岩没说话,我也只能苦笑着说:“这路太窄了,小学生一会儿放学回家走着不安全。”我们一起帮她把东西往屋里搬。搬东西时,发现门头实在很小,货物摆得满满当当,两个人站在屋里都转不开身,我的心里有些矛盾。

正搬东西时,来了个中年顾客。他听到店主的话后也跟着说了几句,“就是,人家那么困难,还不让卖东西?”

看到有人帮着自己说话,店主的火气越来越大。我在那里很尴尬,生怕店主情绪失控。收拾完,我们三人就撤了。徐岩说,这个店主算是脾气好的,有的摊主很不讲理。2005年的一天,他和四五个同事在经十路执法时,看到有人在路边卖瓜便走上前去。“还没来得及张口说话,瓜农就跳上三轮摩托打着火,对着我们就冲了过来。我们赶紧往旁边躲,中间闪出一条路,三轮车便扬长而去。”

“还有一次更委屈。”徐岩说,2011年8月份的一天,他和名一同事把执法车停在营市西街边,当时两人坐在车里。突然,一个老人来到车窗前,迎着他就来了一句:你们这个单位是最黑、最坏的部门。

骂了几句,老人接着就走了。“我们什么都没干,冷不丁被这么一骂,真是很生气。后来想想,咱干的就是这个工作,也就不难受了。”徐岩说,也许是那人碰到了不如意的事,想找个地方发泄一下。

当天中午,我们来到营市街东侧的济南营东小学门口维持秩序。营市街中队是济南最早和学校联合开展“大手拉小手”活动的执法中队,在小学门口加强上学放学时段执法保障、加大校园周边环境整治和安全保卫力度。

执法对象:早餐摊

违规摆摊 商贩“平和”受罚

经十路是营市街中队占道经营的主控区域。每天早晨,市立五院南门都会聚集一些卖早点的摊贩。曹梅说,五院南门也可以摆摊,但最迟不能超过早晨8点半。

工作日,摊贩们还能遵守时间。到了周六,有些摊贩认为执法人员不上班,可以超出规定时间,甚至摆上一天。

2011年12月10日,星期六,营市街中队在上午9点对市立五院南门的早餐摊点进行了突击检查。执法车来到五院南门时,商贩们还在忙着卖早点。曹梅下车对众摊贩说,“去中队处理吧。”5个商贩收拾摊子,推着车子去了营市街中队。

徐岩解释,这属于“暂扣”工具。他们对这些商户的基本情况都了解,“都挺听劝,这次暂扣主要是对他们予以警告——不要超过8点半的时间界限。”

商贩也知道违反了规定,表现得比较平和。下午2点多,商贩们到中队填写了材料、交了罚款,领回了各自的工具。有城管队员告诉我,“流动性的占道经营都是当面收缴罚款,其他的罚款走银行,这些钱都得统一上缴。”

本报记者殷亚楠和城管执法队员在中午放学时维护校园周边秩序。

城管有话说>>

挨骂次数越来越少了

▲体验记者:殷亚楠

对于网上“城管打人”、“城管踹商贩三轮车”之类的帖子,济南槐荫区营市街中队曹梅中队长说,营市街中队从来没出现过这样的情况。在老百姓眼里,穿着深蓝色制服或开着喷有城管执法字样车辆的人员即为城管。据了解,这里不仅有城管执法局的城管队员,还有街道办事处城管科工作人员,甚至有些小区物业人员、城郊部分社区协管员,也买类似城管制服的衣服穿。

对于有城管暗中收取摊位费的说法,有城管队员表示,他们的编制属于公务员或事业单位,不会为收百八十块钱的摊位费砸了自己的饭碗。

近年来,济南市城市管理行政执法局改变过去单纯“查、扣、罚”的刚性甚至是粗暴的管理模式,代之以“劝、引、帮”的全新柔性管理,使执法者和执法对象的关系缓和很多,城管形象也比以前大有改善。“像设立西瓜摊点、周末蔬菜临时直销点等,给摊贩、进城农民提供了不少方便”。

营市街中队的几名城管队员说,虽然现在执法时仍有一些人不理解他们,但明显感觉工作起来比前几年顺了,商户吵闹、莫名挨群众骂的经历越来越少。

本报记者 殷亚楠