

# 把城市当“家”管

——泰安市城管执法局构建服务创新和谐城管工作纪实

“全省建设工作先进集体”、“全省城市管理行政执法规范化先进集体”、“山东省文明城管监察队伍”、“全省依法行政工作先进单位”、“泰安市十大文明行业”、“泰安市文明单位”、“争创五型机关先进单位”……走进泰安市城管执法局荣誉室,一面面奖牌让人目不暇接,更让人感触颇多。

泰安市城管执法局党委书记、局长李建国说:“荣誉的背后,是各级领导关心支持的结果,是全局队员辛勤汗水的结晶。”今年以来,泰安市城管执法局围绕打造“服务、创新、和谐”城管新目标、新思路,严明执法,和谐管理,队伍素质不断提高,城市管理水平不断增强,为全市经济社会发展创造了良好的环境。



泰安市城管执法局党委书记、局长李建国到一线看望执法队员。

## 严明执法管好“家”

城市是什么?在泰安市城管执法局党委书记、局长李建国的眼里,城市就是“家”,是全体市民的“家”。只有把城市当“家”管,城市的“脸面”才光彩照人。正是有了这份管好“家”的责任感、使命感,今年初,泰安市城管执法局把“严明执法、和谐管理、精塑队伍、扮靓城市”作为今后一个时期的新思路、新目标,而且在城管执法的每一项整治中,总是“严”字当头,做到有法必依,执法必严,违法必究。

维护群众利益是城管执法局职责所系,强化一个“严”字。紧紧抓住夜间噪声、油烟扰民这一群众反映强烈的问题,延长夜间执法时间,加大处罚力度。对噪声扰民和油烟扰民问题坚持从严治理,严格管控。强化对夜间施工噪声扰民案件巡查监控,特别强化了高、中考期间噪声的监控,在考场周边进行安排执法人员巡查,发现问题

及时查处。对利用高音喇叭招揽顾客的商家下达责令通知书,对拒不改正的,协调相关部门,组织力量,进行强制拆除,立案查处后予以重罚。从严查处油烟扰民案件,强力推进餐饮业户油烟净化器安装工作,督促餐饮业户安装油烟净化器100余家。市政府12345便民服务中心专题编发简报对执法局治理噪声扰民和油烟扰民的做法进行通报表扬。对市区内露天烧烤坚持从严管控,露头就打的原则,对多次教育拒不整改的露天烧烤行为,严格按照法律程序予以重罚,绝不姑息迁就。目前,已有近190多个案件由法院集中送达,50多家露天烧烤等业户自行停业或转行。

户外广告牌匾的整治工作,体现出一个“严”字。为精心装扮城市的“脸面”,市城管执法局对市区户外广告牌匾逐一进行“过堂”,对破损的招

牌要求更换,并严格规定设置标准。乱扔垃圾、破坏绿化等行为的查处是城管部门的职责所在。为确保市区市政设施完好,前不久,由市城管执法局牵头,对市区范围内的市政各类设施进行了一次拉网式排查。对损坏、缺失的窨井盖、雨篦、路面、道板砖等市政设施及时通知相关责任单位进行整改,并跟踪进行督促检查。

执法仅仅靠“严”字是不够的,要确保城管执法不办人情案,不出现以权谋私,必须公开透明。今年以来,泰安市城管执法局推行了“网上办案”,打造“阳光”城管,所办的各类行政处罚案件,都公开了办案程序和办结时限,办案结果也一律在网上公布,同时及时回访相对人,自觉接受群众监督,做到裁量适中、适度,既规范了执法行为,又有效避免了执法的随意性。

## 和谐管理为大家

何谓“和谐管理”?李建国的解释是,“和谐管理”是一种既不伤和气、又能达到管理目标的思路和方式的创新。他认为,暴风骤雨是一种工作方式,和风细雨也是一种工作方式。很多城市下岗职工、失业人员和残疾人,是弱势群体,也是城市大家庭中的成员,城管人在履行职责的同时还要善待这个群体,因此,和风细雨式的“和谐管理”就成为最佳选择。

过去城管执法部门也曾“严管执法”,在行动中充满“刚性”,当时管理效果明显,但与被管理对象形成了尖锐对立。对此,市城管执法局进行了换位思考,探索出人情化执法的模式。他们一方面以书面通知和广播宣传的形式,与摊主们沟通,取得理解,同时以开展“文明执法树形象”活动为契机,加强了对执法人员的执法水平、个人素质等方面的教育,使执法从管理型向服务型转变,人情化执法。

解决城市管理的难点问题的有效途径,必须坚持疏堵结合,做到严格

管理与便民服务的和谐统一。对因市场拆迁自发形成的摊点群进行重新规划设置,对科山路、泰山大街、傲徕峰路北段、实验学校门口等摊点群进行清理取缔,对向阳路、南湖大街等摊点群进行规范疏导。特别是科山路、文化路摊点群的清理工作,受到市民表扬,12345便民服务中心专题编发简报进行通报表扬。

小西瓜,大民生。伴随新鲜瓜果陆续上市,为方便瓜农进城销售,泰安市城管执法局综合考虑周边市民需求,对市容交通秩序和周边居民生活的影响程度等因素,从2011年6月起,泰安市城管执法局推出了城区的“西瓜地图”,在泰城市区人口集中的区域设置13处临时西瓜销售点,提供引导服务,在规范瓜农和保障市容之间找到了结合点,这一变“堵”为“疏”的管理理念,赢得了瓜农称赞,方便了市民购瓜,赢得社会一致叫好。

近几年来,为构建和谐的城市环境,泰安市城管执法局建立了首次违

章先告知、不处罚制度,体现了人性化的一面。如今,高举“和谐管理”大旗的泰安城管,又把这篇文章做深一层:提前介入,预防违章。比如一个项目的土建工程刚刚开工,城管人员实行告知制度,参与工程过程管理,这样就避免和减少很多不和谐问题的发生。

针对市容执法中因证据保存易于引发冲突的现实,通过实施证据先行登记保存、完善旁证和影像等合法证据手段,对城区内违反城市管理规定的行为依法进行行政处罚,对拒不执行的,申请人民法院强制执行,用司法的最终强制力和违法成本的付出保障城市长效管理,最大限度地减少执法人员与管理对象的矛盾冲突。

以提高群众满意率为标准,强化“四个到位”,确保投诉工作做到件件有着落,事事有回声,得到了社会广泛赞誉,连续四年被市政府授予“便民热线服务先进单位”。

## 精塑队伍成一家

一支过硬的队伍是事业发展的根本。为“精塑队伍”,市城管执法局结合“双争为民实践活动”,在全局上下扎实开展“基层建设年、作风建设年和执法程序年”活动,营造积极向上的良好工作氛围。

丰富活动载体,是增强队伍凝聚力和向心力的有效手段。市城管执法局党委高度重视干部队伍建设,今年4月13日、20日,组织全体执法人员在桃花峪泰山拓展训练中心分两批次开展了拓展训练活动,进一步激发了干部队员的个人潜能,培养了城管执法队伍的团队精神、凝聚力和战斗力,增强干部队员的纪律观念和责任意识,清明前夕,又组织全体机关干部到革命老区接受爱国主义教育,有力推进“双争为民实践活动”的深入开展。同时,借城管执法局今年成立10周年之际,组织开展演讲比赛、书画摄影等系列庆祝活动;并积极参加政风行风热线、创建文明行业、创建文明机关等活动,拓展活动载体,强化队伍建设。开展义务植树、到敬老院义务劳动、服

务外地游客等志愿者活动,积极参加全市和市直机关组织的登山、万人跑等活动,收到了内增凝聚力、外增吸引力、提高向心力的良好效果。

强化政治理论和业务技能学习,是“精塑队伍”的必修课之一。目前,该局上下都积极开展“双争为民实践活动”。为巩固活动成果,同步进行了工作目标考核、党风廉政考核、业务技能考核等一系列考核。如今,“不让工作在我手中延误,不让案件在我手中积压,不让差错在我手中出现,不让矛盾在我手中激化,不让违纪行为在我这里发生,不让队伍形象在我这里受损”,已成为全体干部队员的行为准则。

雄关漫道真如铁,而今迈步从头跃。泰安市城管执法局党委一班人相信,有市委、市政府的坚强领导,有全体城管执法人员的不懈努力,有全体市民的全力支持和积极参与,泰安城管人将用辛勤与汗水,奉献与忠诚,为人民管好城市,为建设幸福泰安续写和谐城管新篇章!



组织全体干部队员参加拓展训练。