



应丽斋

特约记者

一座城市的干净有序,与城管的日常工作息息相关。

嘉善县城市管理行政执法局在解决城市管理难题上不断创新工作方法,以服务性管理方式塑造了“亲民城管”的新形象,赢得了社会的广泛赞誉。连续5年社区群众满意率随机测评在96.7%以上,以99.6分位列县级机关作风效能和执行力反向测评第1名,以95.85%的群众满意率位列县级部门服务型基层党组织测评第2名,被嘉善县人民政府授予集体三等功,先后获得浙江省先进基层党组织、浙江省依法行政示范单位和浙江省文明单位等荣誉称号。

建设有人情味的城市

在嘉善县城最热闹的车站北路绿逸公园口,醒目地竖着一块“自产自销点”标志牌,当地农民拿着自产的橘子、草莓、蔬菜等在这里有序设摊销售。记者发现,设摊农户都挂有自产自销证摊位证,他们销售的农产品与证上所标的品种相符。这一方面为当地农户解决了农产品卖难问题,又为市区居民买到新鲜果蔬提供了方便。在这里,提篮小卖的农民不是被城管驱逐的对象,而是服务的对象。这个细节,体现了这是一座有“人情味的城市”。

嘉善城管也曾遇到困惑。作为社会管理的重要聚焦点,2008年至2011年,嘉善城市管理类投诉举报年均达1219件。管理对象多元化、利益关系复杂化和公民需求多样化对城市管理提出了新的挑战。怎样通过执法理念的更新,体现“科学性”,彰显“示范性”?如何着眼于统筹兼顾不同利益群体阶层,管得让人心服口服不生怨气,让城管成为

嘉善“城管”为什么可亲可敬

嘉善之所以能够塑造“亲民城管”的新形象,关键就在于把人民放在心中最高位置,变“为城市管理人民”为“为人民管理城市”。

社会矛盾的化解者而非制造者?这道考题的应对,直接关系到城市管理的可持续与高水平。

解决城管面临的矛盾和问题,必须跳出城管看城管。嘉善城管从机制体制创新着手,将柔性管理融于刚性执法之中,变“为城市管理人民”为“为人民管理城市”,在城市管理中既体现执法的力度,也彰显服务的温度。

魏塘街道下塘街的水产品批发市场,前面是一条很窄的马路,南北宽约4米,高峰的时候停了100多辆车,每天凌晨两三点这里就响起讨价还价的吵嚷声、汽车的喇叭声、增氧泵的震动声……楼上的50多户居民痛苦不堪。

在整治这个市场时,嘉善城管充分衡量各方的利益:居民要休息,水产经销商要谋生,叫谁让步?这个马路市场承担着嘉善80%水产品交易,一旦取缔,嘉善市民到哪里买水产品?如果搬迁,县城内哪里有最适宜的落脚点?

为了给水产批发市场寻找一个合适的搬迁点,城管执法队员足迹踏遍了县城的每一个角落,最终在浙北果蔬批发交易市场为水产经营商贩找到了门面,还为他们争取到了减免一年租金的优惠。“不是简单的取缔,而是在管的同

时,给我们老百姓一条出路,这样的管理我们心服口服。”水产经销商李永根说,很感谢嘉善城管细心周到的服务。

治“堵”先从“疏”做起,用柔和执法替代强硬管制,既让市容变得整洁有序,又为不同阶层提供生存空间。嘉善城管确立了这样一个理念:美好的城市,不仅是一座整洁有序的城市,还应该是一座有人情味的城市。

柔性执法多沟通

城市管理千头万绪,老百姓反映的很多热点问题是城市“顽疾”,解决起来需要担当和勇气。嘉善城管在实践中彻底革除陈旧的行政管理思维定式,把执法由部门的“权力本位”向群众“权利本位”转变,由“事后处罚”向“事前预警”转变,使城市管理工作由突击整治和随机管理方式向引导服务和长效管理方式转变,由末端被动管理向主动式全过程管理转变。

去年春节后,许多企业和商家出现了“用工荒”,一时间大街小巷贴满了各种各样的招工广告。无孔不入的“牛皮癣”让城管头痛不已。行政执法局不是简单地处罚,而是联合司法所等6个部门举办了一场为期7天的“企业和商家义务服务周”招聘服务活动,同时对现场应聘人员进行城市管理等方面相关法律法规的宣传,提供劳动保障等方面相关政策的咨询。共有25家企业和商家参与该次招聘活动,与241名应聘者签订了就业协议,完成了预期目标。