

车站路夜市原是上世纪90年代嘉善县委、县政府专门为国企下岗失业人员谋生而设立的,总共105个摊位。至今摊位已增到300多个,夜市出摊越来越早,下午2点半,整条马路就被大大小小的摊位占满了,堵车成了家常便饭,周边居民叫苦连天,县长电话投诉一年达几百起。整治夜市的军令状曾经立过几次,可整治的头绪还是一团乱麻。2011年,县委、县政府希望尽快搬迁夜市,并把这项工作交由城管部门落实。听说要搬迁,夜市的摊贩产生了强烈的抵触情绪。他们说:“十多年前,国企改革让我们下岗失业,如今,你们要美化城市环境,又让我们离开生意红火的市中心。为什么每次都要以牺牲我们的利益为代价?”

搬迁夜市稍有不慎就会酿成群体性事件,嘉善城管没有盲动,而是开始了细致的调查摸底。

在夜市经营的商贩都有哪些人?当初申领执照的105名下岗工人还有多少靠夜市谋生?他们家里有几口人?年收入多少?有多少人已经把摊位出租给他人经营?如果搬迁,他们有哪些顾虑?一家家调查,一户户征询意见。“困难户优先安排摊位,没有执照的经营者一律取缔,出租摊位的要清理整顿……”伴随着夜市搬迁方案的出炉,嘉善城管还借助媒体,就“夜市该不该搬,为什么一定要搬,搬迁以后怎么管”等问题发动全民展开讨论,营造推进工作的舆论氛围。经过一个多月的努力,善东路夜市如期开张,车站路还道于民。商贩、居民都给城管执法局送来致谢的锦旗。

由于重视沟通,管和被管之间少了剑拔弩张,多了理解认同。

正人先正己

城管执法队伍每天在一线执法,与

市民群众广泛接触,监管执法行为和队伍形象,代表着政府管理城市的能力和水平,也彰显政府与群众之间的和谐关系。嘉善城管内强素质、外塑形象,强调队伍树立四种意识,即法治意识、证据意识、时限意识和程序意识,严以律己从一件件小事做起。

城管队员小王一次酒后失态,写下了有生以来第一份检讨。那是个双休日,小王参加完喜宴回家,路过善江公路收费站时,同行的亲戚跟收费员起了摩擦,本想去劝架的小王在酒精的作用下加入了干架的队伍。小王说:“后来,他们知道我是城管执法人员,投诉到局里。虽然是下班时间,我也没穿工作服,但确实违反了局里的《8小时内外自律公约》,这是一份由全体队员讨论、起草并按下手印签字认可的公约。”《8小时内外自律公约》是城管队员规范8小时内外言行的准则,共有40多项内容,每一条都订得很细。比方说,在工作时间,特别是在街上巡查的时候,不允许抽烟;队员穿着制服,不允许到商店进行任何消费。一旦违反规定,将受处罚。嘉善城管认为,小细节可以看出大作风。

嘉善城管的工作人员大多具有大专以上学历,有相当部分是从政法系统抽调的,法治意识较强。为了加强队伍建设,嘉善城管引入公众评审机制,选聘17名社会公众评审员组成公众评审团,对涉及社会公共利益的重大案件查处情况进行监督,赢得群众对行政执法工作的理解和支持。推出案件信息公开查询平台,供当事人了解案件的处理进程。实施行政处罚案件监督卡制度,由当事人对执法人员的文明形象、行为规范等方面进行打分,监督卡由综合科统一跟踪回收。据2162份监督卡反馈统计,被处罚当事人的满意率在80%以上。

除了规范执法,嘉善城管还热心做好事。五年来,嘉善行政执法局的全体党员队员主动送迷路老人回家、帮失主找回钱包、抢救受伤群众、主动协助疏通交通、助民扑灭火情、协助抓捕小偷等好人好事1168件,第一时间为有困难的群众提供必要帮助。

嘉善城管以自己的点点滴滴的行动,践行着“服务人民”的理念,树立起了亲民的形象。

专家点评

蓝蔚青
浙江省公共政策研究院副院长、研究员

在不少人的心目中,“城管”是事难人凶,“吃力不讨好”,有人甚至认为没点霸气、痞气当不了城管。而嘉善却靠着一批文质彬彬的大学生,打造了“亲民城管”,群众满意率在机关名列前茅,被处罚者的满意率也超过80%。取得如此过硬的业绩,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”。

保持城市有序运行、清洁美丽是城管的职责,也是人民群众的共同愿望。但若一味靠强制手段来维持秩序,就可能因失去人心而彻底失去秩序。如能像嘉善城管那样,在理念上变执法者“权力本位”为民众“权利本位”,设身处地为民众的生存发展需要着想,千方百计寻找能兼顾各方合理诉求的解决办法,致力于沟通、说服、引导、服务、规范、自律,还让被处罚当事人监督自己,同时不迁就无理违法的要求,就能管得人心服口服。

