

创新社会管理 构建满意城管

——济南市城市管理局用心构建人民满意城管纪实

◆编者按 在全国城管形象不尽人意，负面报道多于正面声音，各地积极探索和谐城管管理模式尚未取得重大进展的情况下，济南市城市管理局坚持解放思想，提升境界，用心干事，率先推出“为民城管”理念，初步构建了“服务、管理、执法”三位一体的城管新格局。

一、以人民满意为出发点，转变观念，提升城管境界

局党委从建局之初“一堆渣土”和“一场小雪”两件小事处理中获得启发，引发出城市管理“十大辩证关系”和“六个一流”的思考，在全市城管系统广泛深入开展了以“构建人民满意的城管品牌”为主题的解放思想大讨论活动。

(一)明确城市管理指导思想。围绕城市管理指导思想、发展目标、城管理念和什么是人民满意的城管品牌，如何站在全国、全省的大局中定位济南城管工作等一系列重大问题，组织广大干部职工进行了广泛讨论；围绕提升城市管理水平开展了“大交流、大谏言、大谈心、大调研、大拜访、大动员、大培训、大座谈、大延伸、大练兵”等十大活动，通过全局上下共同思考，进一步明确了为人民管理城市的指导思想，用三年时间构建人民满意城管品牌的共同目标，打造“洁、靓、谐”省会城市形象的共同愿景。

(二)科学把握城市管理规律。围绕加强城市管理工作，认真总结实践经验，注重研究和把握城管规律，归纳出了城管工作中必须高度重视的“主动与被动、多数与少数、大家与小家、正人与正己、定量与定性、治标与治本、缓解与硬堵、过程与结果、内因与外因、素质

与形象”十大辩证关系，总结出了城管工作中必须高度重视的“社会动员、全城全时、属地管理、关口前移、疏堵并举、技术武装、设施承载、法规支撑、典型引导、部门协作”等十大规律，形成了破解城市管理难点问题的“背景思维、目标思维、层次思维、文化思维、‘两论’思维(理论、思维和舆论思维)、点面思维、规律、思维、协调思维、疏堵思维、类别思维”十种思维，有力促进了基层城市管理工作，提高了城市管理服务效能。

(三)确立城管理念、作风、标准。结合全市“执政为民、廉洁高效”集中教育活动，大力加强城市管理系统行风、政风建设，教育广大干部职工牢固树立“民生为先、守土有责”的理念，“出了门就是上班”的理念，“主动上门、微笑服务”的理念；培育“行动快、效果好、有回音”的城管作风，“先处理、再协调、后规范”的城管作风，“单项工作争第一、整体工作创一流”的城管作风；确立了“好班子、好队伍、好思路、好氛围”的城管单位标准，“高品质、高能力、高修养”的城管职工标准，“完成、完好、完美”的城管工作标准，全局上下形成了浓厚的用心干事、团结向上、敬业进取的良好氛围，为搞好城市管理工作奠定了坚实的思想基础、作风基础和理论基础。

二、以人民满意为着力点，关注民生，破解城管难题

城市管理与百姓生活息息相关，与百姓行为紧密相连，城管工作很大程度上就是群众工作，而群众工作就是为群众办实事的工作。在创先争优活动中，济南市城市管理局认识到，要带着热情、带着激情、带着感情把群众所需、所盼、所求变成城市管理的自觉行为，把人民满意作为一切城管工作出发点和落脚点，

就必须在破解城市管理难题上下功夫，把老百姓的身边事、眼前事办好，办到群众心坎上。

——“西瓜地图”甜了瓜农的心。每到夏秋两季，近郊瓜农进城卖瓜，随处摆摊、阻碍交通、乱扔瓜皮影响市容，给城市管理带来一定的难度。济南市城市管理局经过认真调研，按照便民利民、堵疏结合的原则，去年在济南城区范围内设置了455个应季西瓜临时销售点，并编制成“西瓜地图”。每个临时摊点，不仅有专用的特殊标志，还有相应的编号，并公布了咨询服务电话。“西瓜地图”较好地实现了交通秩序、市容市貌、市民买瓜和瓜农售瓜四个关系的和谐统一。循着“西瓜地图”的思路，济南市城市管理局举一反三，又陆续推出了“便民修车地图”、“便民报摊地图”、“便民摊点群地图”等，由此形成了在全国独有的济南城管“地图思维”。

——免费疏通化粪池受市民欢迎。过去许多开放式住宅小区的化粪池清理无人管理，致使化粪池长期得不到清理，外溢严重，臭气熏天，已经影响群众生活。去年以来，济南市城市管理局将全市280多个社区37000多个开放式小区化粪池全部免费疏通，并且每年都要为化粪池定期进行“体检”。

——道路保洁凸显人性化。城市道路保洁洒水，过去洒水车洒水时容易把水洒到过往行人和车辆身上，经常遭到群众的投诉。济南市城市管理局围绕打造人民满意的城管品牌，专门对洒水一事进行了认真研究，采取了多项措施。如济南市城市管理局把洒水作业时间统一调整到凌晨一点半到六点半，禁止早晨七点到九点、下午五点到七点等上下班高峰期洒水；济南市城市管理局通过媒体由市民选出4首音乐，作为洒水车的作业曲，变喇叭扰民为乐曲温情提醒；同时对洒水车进行了10多项技术革新，并对喷嘴角度和水压进行了适当调整；要求作业人员主动避让行人和车辆，禁止喇叭扰民，禁止作业时逆行。

——建筑渣土管理成效明显。建筑渣土运输车带泥上路、撒漏、乱倒、野蛮行驶闯红灯是市民群众反映的热点问题，济南市城市管理局按照“抓两头、控途中、把三关”的思路，落实“六个一”和“四不开工、四不出门”的建筑渣土处置规范标准，每月对各渣土运输工地进行考核排名。去年全市建筑渣土投诉接处总量比前年同期降低了70%以上，建筑渣土工地监管率、规范处置率、车辆密闭率均在98%以上。经过综合整治，被市民称之为“疯狂的渣土车”被有效管住管好了，全国有50多个城市到济南市学习渣土管理经验做法。

——违法违章建设得到有效遏制。违法违章建设是城市管理的一大顽疾。去年以来，济南市城市管理局探索实行了百分考核与新闻通报制度，对全市91个街道办事处(镇)进行统一考核打分排名，并定期向社会公布。全市街办(镇)百分考核成绩平均分由考核之初的49.5分，到目前的98分；最后一名得分由-1055分，到目前的90分；新增违法违章建筑数量由考核之初的每月千余处，到目前的十几处，全市违法违章建设得到了有效遏制。

三、以人民满意为落脚点，创新机制，提升城管效能

为提升城管形象，提出了构建“服务、管理、执法”一体化的城市管理新模式，做到先服务、再管理、后执法，而且要用服务手段去解决70%的问题，用管理手段去解决20%的问题，用执法手段去解决10%的问题。

(一)建立主动发现机制。不等媒体曝光了、百姓投诉了，再去处理，而是主动发现问题，主动解决问题。为此，济南市城市管理局定期到12345政府热线、民意调查中心接听市民电话，开展社会满意度调查，在广场举办市民见面会。同时，建立24小时巡查队伍，对所有

城市管理部件、事件做到及时发现、立即处理，对上级转办、热线投诉、媒体报道等反映的城管问题，按照“行动快、效果好、有回音”的要求，限时办结。

(二)健全督查督办机制。凡是通过主动发现或者被动发现的所有事项，都由局督查办公室进行督查督办，切实做到从领导、组织、队伍和装备上保证城市管理24小时不间断、无空档。

(三)完善责任追究机制。城管工作都在基层、都在街面上，所以济南市城市管理局提出“出了门就是上班”，城管工作者不能说到了办公室、到了作业场所才是上班。在上班途中发现了城管事项，属于自己职责范围内的，就要主动办好，不属于自己职责范围内的，要协调相关部门、相关人员去办好，强调干不好就要问责。

(四)强化教育培训机制。成立了城市管理局党校和讲师团，大力加强党员干部教育培训，今年拟举办15个培训班，按照“完成、完好、完美”的城管工作标准，“好班子、好队伍、好思路、好氛围”的城管单位标准，“高品质、高能力、高修养”的城管职工标准，“忠诚、敬业、向上、用心”的城管品质要求，对全系统所有处级干部、环卫所长、城管执法中队队长、城管科长全部轮训一遍，切实提高党员干部学习力、创新力和执行力。

(五)创新社会动员机制。坚持开门办城管、主动办城管、依靠群众办城管。成立了百姓城管协会，组建了百姓义务城管队，开设了“百姓城管大讲堂”，召开了“问计于民”恳谈会，邀请市民体验城管工作，让百姓自我管理、自我监督。比如随地吐痰、扔废弃物，过去由城管人员来管，现在济南市城市管理局发动全体市民自觉爱护自己的家园。开展“城管十进”活动，先后有数万名爱心市民，坚持把每周日作为义务劳动日，广泛开展了道路保洁、清理垃圾和劝阻不文明行为等活动，形成了全民共同参与城管、共创文明城市的新格局。

创新城市管理 维护瓜农利益 省城今年再推“西瓜地图”

随着今年西瓜的陆续上市，越来越多的农民开始进城卖瓜。为了保障瓜农的利益，方便市民买瓜，济南市城市管理局继去年推出“西瓜地图”后，今年再次向社会公布了“升级版”的便民西瓜临时销售点地图。

济南市城管局2010年推出第一张“西瓜地图”时，并没有先例可循，为了完成好这项具有创新和探索意义的工作，济南市城管局用了三个月的时间进行准备。安排城管执法人员对近郊西瓜主产区进行了调查摸底，了解近郊西瓜的年产量、在济南本市的销售量等情况，还到济南市八里桥果品批发市场了解近三年来的西瓜销售情况和来源产地。随后又到街道办事处和居民社区进行实地调研，并让他们根据实际情况上报临时西瓜销售点。全市街道办事处和居民社区报名非常踊跃。济南市城管局对上报的每一个临时西瓜销售点，都安排城管执法人员进行了实地勘察。经过三次局党委会议讨论研究，一共确定了455个临时西瓜销售点。这张充满着人情味的“西瓜地图”不仅甜在了瓜农心里，也方便了市民买瓜，一些老大难问题随之迎刃而解，对城市形象也将产生“加分”效应，被市民称为一个甜美的创意。

今年的“西瓜地图”一经公布，便赢得瓜农和市民的称赞，年近70岁的陈大妈说，今年的买瓜点离我家更近了，原来买个西瓜得跑很远的路去市场购买，现在出门就可买到，方便多了。瓜农路立新看着西瓜地图高兴地说：“俺早就盼着这张地图了，有了这张图俺卖瓜心里就更踏实了。”

升级后的“西瓜地图”共设立销售点491处，与去年相比调整了调整了61处，增加了36处。济南市城市管理局的负责人告诉记者，今年在制定地图时，本着满足市民需求、方便瓜农销售、保持市容交通秩序的原则，对去年设置的临时销售点的合理性做出评估，在综合考虑周边市民需求、市场容纳能力、销售点辐射范围、瓜农销售习惯、对市容交通秩序和周边居民生活的影响程度等因素的基础上作出优化调整，在人口集中的区域适当增设，撤销设置在偏僻区域和严重影响市容交通秩序的临时销售点。

为了方便市民买瓜，济南市城市管理局今年将在有条件的临时销售点设置387块固定标识。临时销售点标识(标识为镶嵌在墙体上的PVC牌)将由市局统一制作下发标识，由各区域执法局组织安装，并做好日后的维护工作，发现破损、丢失的，将及时更换和补设。

济南市城市管理局将加强对进城售瓜瓜农的引导，即时引导瓜农到临时销售点销售。组织瓜农不定期对临时销售点进行巡查，及时制止其它占点销售行为。对乱摆乱放、乱扔垃圾、噪声扰民、欺行霸市等违章销售行为发现一起查处一起，让此项惠农利民的好事办得更好。



温馨提醒

为保护济南周边西瓜种植户的利益，为周边瓜农进城卖瓜提供便利，济南市城市管理局依法设置西瓜临时销售点，城管执法人员进行了实地勘察。经过三次局党委会议讨论研究，一共确定了455个临时西瓜销售点。这张充满着人情味的“西瓜地图”不仅甜在了瓜农心里，也方便了市民买瓜，一些老大难问题随之迎刃而解，对城市形象也将产生“加分”效应，被市民称为一个甜美的创意。

服务指南

1. 瓜农进城卖瓜时，应尽量选择西瓜临时销售点。2. 瓜农进城卖瓜时，应尽量选择西瓜临时销售点。3. 瓜农进城卖瓜时，应尽量选择西瓜临时销售点。



济南市应季西瓜临时销售点

序号	详细地址	序号	详细地址	序号	详细地址	序号	详细地址
1	历下区	101	历下区	201	历下区	301	历下区
2	历下区	102	历下区	202	历下区	302	历下区
3	历下区	103	历下区	203	历下区	303	历下区
4	历下区	104	历下区	204	历下区	304	历下区
5	历下区	105	历下区	205	历下区	305	历下区
6	历下区	106	历下区	206	历下区	306	历下区
7	历下区	107	历下区	207	历下区	307	历下区
8	历下区	108	历下区	208	历下区	308	历下区
9	历下区	109	历下区	209	历下区	309	历下区
10	历下区	110	历下区	210	历下区	310	历下区
11	历下区	111	历下区	211	历下区	311	历下区
12	历下区	112	历下区	212	历下区	312	历下区
13	历下区	113	历下区	213	历下区	313	历下区
14	历下区	114	历下区	214	历下区	314	历下区
15	历下区	115	历下区	215	历下区	315	历下区
16	历下区	116	历下区	216	历下区	316	历下区
17	历下区	117	历下区	217	历下区	317	历下区
18	历下区	118	历下区	218	历下区	318	历下区
19	历下区	119	历下区	219	历下区	319	历下区
20	历下区	120	历下区	220	历下区	320	历下区
21	历下区	121	历下区	221	历下区	321	历下区
22	历下区	122	历下区	222	历下区	322	历下区
23	历下区	123	历下区	223	历下区	323	历下区
24	历下区	124	历下区	224	历下区	324	历下区
25	历下区	125	历下区	225	历下区	325	历下区
26	历下区	126	历下区	226	历下区	326	历下区
27	历下区	127	历下区	227	历下区	327	历下区
28	历下区	128	历下区	228	历下区	328	历下区
29	历下区	129	历下区	229	历下区	329	历下区
30	历下区	130	历下区	230	历下区	330	历下区
31	历下区	131	历下区	231	历下区	331	历下区
32	历下区	132	历下区	232	历下区	332	历下区
33	历下区	133	历下区	233	历下区	333	历下区
34	历下区	134	历下区	234	历下区	334	历下区
35	历下区	135	历下区	235	历下区	335	历下区
36	历下区	136	历下区	236	历下区	336	历下区
37	历下区	137	历下区	237	历下区	337	历下区
38	历下区	138	历下区	238	历下区	338	历下区
39	历下区	139	历下区	239	历下区	339	历下区
40	历下区	140	历下区	240	历下区	340	历下区
41	历下区	141	历下区	241	历下区	341	历下区
42	历下区	142	历下区	242	历下区	342	历下区
43	历下区	143	历下区	243	历下区	343	历下区
44	历下区	144	历下区	244	历下区	344	历下区
45	历下区	145	历下区	245	历下区	345	历下区
46	历下区	146	历下区	246	历下区	346	历下区
47	历下区	147	历下区	247	历下区	347	历下区
48	历下区	148	历下区	248	历下区	348	历下区
49	历下区	149	历下区	249	历下区	349	历下区
50	历下区	150	历下区	250	历下区	350	历下区
51	历下区	151	历下区	251	历下区	351	历下区
52	历下区	152	历下区	252	历下区	352	历下区
53	历下区	153	历下区	253	历下区	353	历下区
54	历下区	154	历下区	254	历下区	354	历下区
55	历下区	155	历下区	255	历下区	355	历下区
56	历下区	156	历下区	256	历下区	356	历下区
57	历下区	157	历下区	257	历下区	357	历下区
58	历下区	158	历下区	258	历下区	358	历下区
59	历下区	159	历下区	259	历下区	359	历下区
60	历下区	160	历下区	260	历下区	360	历下区
61	历下区	161	历下区	261	历下区	361	历下区
62	历下区	162	历下区	262	历下区	362	历下区
63	历下区	163	历下区	263	历下区	363	历下区
64	历下区	164	历下区	264	历下区	364	历下区
65	历下区	165	历下区	265	历下区	365	历下区
66	历下区	166	历下区	266	历下区	366	历下区
67	历下区	167	历下区	267	历下区	367	历下区
68	历下区	168	历下区	268	历下区	368	历下区
69	历下区	169	历下区	269	历下区	369	历下区
70	历下区	170	历下区	270	历下区	370	历下区
71	历下区	171	历下区	271	历下区	371	历下区
72	历下区	172	历下区	272	历下区	372	历下区
73	历下区	173	历下区	273	历下区	373	历下区
74	历下区	174	历下区	274	历下区	374	历下区
75	历下区	175	历下区	275	历下区	375	历下区
76	历下区	176	历下区	276	历下区	376	历下区
77	历下区	177	历下区	277	历下区	377	历下区
78	历下区	178	历下区	278	历下区	378	历下区
79	历下区	179	历下区	279	历下区	379	历下区
80	历下区	180	历下区	280	历下区	380	历下区
81	历下区	181	历下区	281	历下区	381	历下区
82	历下区	182	历下区	282	历下区	382	历下区
83	历下区	183	历下区	283	历下区	383	历下区
84	历下区	184	历下区	284	历下区	384	历下区
85	历下区	185	历下区	285	历下区	385	历下区
86	历下区	186	历下区	286	历下区	386	历下区
87	历下区	187	历下区	287	历下区	387	历下区
88	历下区	188	历下区	288	历下区	388	历下区
89	历下区	189	历下区	289	历下区	389	历下区
90	历下区	190	历下区	290	历下区	390	历下区
91	历下区	191	历下区	291	历下区	391	历下区
92	历下区	192	历下区	292	历下区	392	历下区
93	历下区	193	历下区	293	历下区	393	历下区
94	历下区	194	历下区	294	历下区	394	历下区
95	历下区	195	历下区	295	历下区	395	历下区
96	历下区	196	历下区	296	历下区	396	历下区
97	历下区	197	历下区	297	历下区	397	历下区
98	历下区	198	历下区	298	历下区	398	历下区
99	历下区	199	历下区	299	历下区	399	历下区
100	历下区	200	历下区	300	历下区	400	历下区