

当代中国城市管理的新典范

——全国副省级城市党报总编辑热议城市管理“济南模式”(上)

编者按

6月22日,全国15个副省级城市党报总编辑联席会议暨城市管理理论研讨会在济南开幕。研讨会以济南“创新社会管理,构建满意城管”为主题,共同研讨加强正面形象宣传、报道先进典型经验的新做法。同一天召开的济南都市圈媒体联席会上,济南以外的6个城市与会代表也对“济南模式”进行探讨,普遍认为济南城管经验是当代中国城市管理的新典范。

与会党报总编辑和城管局长认为,日臻成熟的济南城管模式,不仅体现了为人民管理城市的理念,更展现了济南这个“服务型城市”的博大胸怀和崭新面貌,以法制为准绳和以服务为先导的城管模式都体现了以人为本的管理理念,促进了全社会和谐发展根本目标的实现。

在全国城管形象不尽如人意,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。

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”两件小事的处理中获得启发,引发对城市管理“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等一系列重大问题,组织广大干部职工进行了广泛讨论,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”等十大辩证关系,总结出了城管工作中必须高度重视的“社会动员”等十大规律,形成了破解城市

管理难点问题的“背景思维”等十种思维,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。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、有回声”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,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。

以人民满意为着力点,关注民生,破解城管难题

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。济南市城市管理局认识到,要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工夫,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。济南市城市管理局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”,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,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。去年以来,济南市城市管理局将全市280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。济南市城市管理局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。

——建筑渣土管理成效显著。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洽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。

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。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、有回声”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。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,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。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。

找到了“市容”“繁荣”结合点

全国副省级城市党报总编辑

联席会议秘书长、青岛日报总编辑 蔡晓滨



济南城管近年来通过理论创新,不断转变管理理念,坚持“为人民管理城市”,打造出“济南城管”品牌,成为城管人性化、人性化、人性化、人性化的典范。

济南城管的一系列做法变“堵”为“疏”,在“市容”和“繁荣”之间找到一个非常确切和恰当的结合点,既为老百姓提供生活方便,又让老百姓感觉到城市管理力度。济南城管突出以人为本,符合科学发展观,民生为先的理念,济南城管的管理理念和做法,体现出尊重人、爱护人、关心人。在这个前提下,人性化做好城市管理,重视执法程序的规范,要比仅重视结果的规范好得多。这等于将执法的程序,包括时间、地点、范围等系列因素明白地告诉老百姓,让被管理者在允许范围内活动和经营,避免了执法随意性。济南城管的系列做法,尤其是推出的系列“地图”,较好地解决了规范执法程序的问题。

以服务百姓为城管出发点和归宿

广州日报总编辑 李婉芬



在目前社会转型期,各种矛盾在城市交织,城市管理难度大大加深。济南城管在这种大背景下创造了非常独特的经验,例如著名的“西瓜地图”管理模式,就是以服务为先导,以服务百姓、服务城市发展等理念为城管出发点和归宿,这令济南城市管理经验成为全国标杆。

济南在市中心黄金地段为市民留下大明湖、趵突泉、泉城广场、五龙潭等众多休闲观光区域,坚守了民生为先的观念,这是给子孙留下的宝贵财富。广州市在举办完亚运会后,面临着如何将“亚运财富”进一步保存并发展的挑战。在这一方面,济南正在发扬光大“全运财富”,双方可以多多沟通交流和互学。

一个城市的发展,需要舆论支持,需要舆论作先导。在经济社会快速发展的今天,主流新闻舆论阵地的地位、作用显得更加重要和明显。党报处在意识形态领域的前沿,正确引导舆论,反映人民群众的心声,党报承担着义不容辞的责任。

“出门就是上班”是济南城管的一大亮点

沈阳日报总编辑 葛君



济南城管倡导“出了门就是上班”,发现问题归自己管的,要管好;不归自己管的,要主动协调相关人员办好。沈阳城管部门也倡导这种理念,要求系统内人员不仅在穿城管工作的时候做到这一点,脱下城管工作服的时候也做到这一点。这是济南和沈阳服务兴市,打造服务型政府的共同亮点。

在沈阳,从市委、市政府主要领导到普通市民,都非常重视参与和支持城市管理,这与济南浓厚的全民城管氛围也很相似。沈阳日报专门设立服务新闻版,开设《民生连线》栏目,经常邀请城管部门负责人作为嘉宾解答市民来电,相关内容同步在沈阳网上播出,为全民关注城市管理营造了良好氛围。

济南创造了长效化城管模式

南京日报总编辑 丁辉宇



随着城市化发展,外来流动人口增加,城管成为一个比较大的难题,摊贩占道经营和经济发展成为一个矛盾体。老百姓要生存,社会经济要进步,难免出现一些矛盾问题,经常在马路上看到摊贩占道经营和城管“打游击”。之前城管执法人员经常搞疲劳战、运动战,管理起来非常难。城管工作是社会管理的基础部分,因此需要城管理念的转变,需要建设长效机制。

济南城管模式就是一种长效化、制度化管理模式,是城市理念的转变。绘制“西瓜地图”这种模式不是一味“堵”,而是侧重疏导,济南还将报摊、公厕等融合成综合图发放给市民和摊贩,这种做法特别好。城管工作应该是一个常抓不懈,需建立长效机制的工作,要从制度建设上、体制建设上实现创新,达到法制化、规范化、长效化。长效机制巩固起来,夯实基础,才能真正把城市管理工作做好。同时,实行目标化、责任化。有些问题不是城管一个部门能解决的,部门形成合力,联手出击更有效。

城市管理必须做好群众工作

深圳特区报总编辑 陈寅



济南城市管理理念很新鲜,做法很实在,效果很明显。“为人民管理城市”宗旨是为人民服务,其重点在管理城市,这一理念明确了以人为本的核心,符合科学发展观、和谐社会的要求,是立党为公、执政为民理念的具体落实,创造性地体现了新时期社会管理的最终目标,即让群众满意。

济南城市管理提倡文明执法,通过先进的理念教育人,晓之以理,动之以情,行之以法,努力探索寓教于管的新思路、新方法、新途径,赋予城市管理执法工作以深厚的人文内涵,具有爱民亲民理念,这种做法值得总结。城市管理人员善于区别不同情况,立足教育和引导,示范、政策等措施多头并进,没有仅用条条框框约束别人,没有仅靠罚没等简单的手段,很好

现代城市管理理念的良好典范

宁波日报总编辑 温兴邦



济南城管创新管理,针对现代城市管理途径和方式进行成功试点,给现代城市管理理念树立了良好典范。

很好地解决了城市管理中“堵疏”难题。济南城管通过“西瓜地图”等一系列地图进行引导,引导商贩规范经营,通过密集巡查、劝导说服等方式控制违章建设,将违章建筑消灭在建设初期。

彰显人性管理,突出民生为先。济南城管成立全国首个城管慈善工作站,设立全国首个摊贩救助基金,公开为摊贩找工作岗位,改变过去管理人员与被管理者对立局面,通过温情式管理和人性化帮助,增加了双方理解。突出城市管理系统工程,加强部门合作联动。百姓城管协会的成立,让更多市民参与城市管理,可及时化解管理过程中存在的矛盾,分担减轻城市管理重担。通过吸收百姓城管的意见和建议,及时调整管理方式和方法,可有效增强管理效率。

变管理为服务取得百姓支持

长江日报总编辑 柯青



当前城市管理最难的问题是拆违控违和占道经营两大方面。在拆违控违方面,济南城管创新管理方式,将控违当成基础,拆违变成手段。通过将全市各街道办事处(镇)纳入拆违控违管理体系,同时对其实施月份绩效考核和排名通报制度,加大巡查密度,及时发现,及时制止,及时拆除,逐步实现“以拆为主”向“以控为主”的战略转移,真正实现了全市联动,共同控违,达到城市有序发展的目的。“马路市场”的繁荣,必然同市容的整洁有序对立矛盾。济南城管用“地图思维”,绘制和发布一系列导引地图,引导商贩有序经营,明确告知商贩哪些道路,在哪个时间段可以经营。这种做法不但获得市民支持,同时也避免了原来“城管来了就跑,城管走了回潮”的“游击”现象。

济南城管的人性化换位管理,改变了城管人员过去以管理对象为对立面的思想认识,变成向被管理对象提供服务。城市管理面临着执法原则标准化和执法途径多样化的特点,济南城管通过服务理念转变,变“管理行为为服务行为”,有效化解管理过程中出现的矛盾,取得大多数百姓支持。

人性化执法形成一幅和谐画面

大连日报总编辑 刘乃庆



一提到城管,人们脑中闪现的印象并不是很好,城管在执法过程中也发生过一些暴力执法现象,跟摊贩之间形成对立关系。近年来,城管形象普遍有所好转,大连也在积极探索城市管理新思路,但是并没有济南城管“地图思维”这么成熟的工作做法。随着人性化执法的贯彻,城管执法人员和小摊贩成了好朋友,由原来的对立关系变成朋友关系,相信济南城管“地图思维”等创新举措会使城管执法人员和一大批小商小贩成为朋友,形成一幅很和谐的画面。

一年间济南发展壮大10万多名百姓城管,这说明百姓城管很得人心,一定好好学习一下,回去有机会介绍给大连城管执法部门。城管部门光“堵”不是一个好办法,更要侧重于“疏”。摊贩更应得到社会关注。同时,济南的慈善工作站通过慈善救助能使一些特别困难的商贩得到一些必要救助,使他们感受到国家、政府的关心和爱护,还能拉近商贩和城管执法人员之间的关系,让彼此成为朋友。