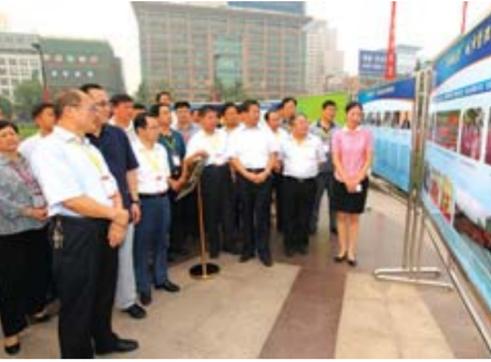


“济南模式”引领全国城市管理创新

全省城市管理现场会在济南召开,287名城管局长现场观摩学习(下)



编者按 7月28日和29日,参加在济南举行的全省城市管理现场会的17市及相关县(市)区的城管、建委、市政等部门代表,在实地了解并深入探讨济南构建“满意城管”的成功经验和做法后纷纷表示,济南城市管理工作理念先进、管理到位、实效明显,形成了全民共同参与与城管、共创文明城市的“和谐城管”新局面,城市功能进一步完善,市容秩序进一步优化,人居环境进一步改善,城市形象品位进一步提升。

济南市城市管理局紧紧抓住城市管理“为谁服务”这个基本命题,提出“为人民管理城市”的指导思想和“用心构建人民满意的城管品牌”的共同目标,坚持以新境界、新作为、新面貌履行新职能,坚持开门办城管、主动办城管、依靠群众办城管,坚持带着热情、带着激情、带着感情为民办实事,赢得市民尊重和欢迎。

许多人士认为,济南城管已实现从重管理向重服务,从政府为主体向政府主导、社会共建,从重管制控制向更加重视协商协调,从重事后处置向更加重视源头治理转变,城市管理的“济南模式”引领了全国新一轮城市管理创新。



招远市城市管理行政执法局副局长徐文凯——

变堵为疏找到城市管理最佳路径

济南城管的一系列创新主要体现在变“堵”为“疏”,在“市容”和“繁荣”之间找到恰当的结合点,从民生角度出发,为老百姓提供生活方便。从管理角度出发,又能让老百姓感觉到城市管理的执法力度。

济南城管的管理手法,突出以人为本,符合国家倡导的城市管理民生为先的理念,其主要管理理念和做法,体现对人的尊重和关心,可以说非常有人情味。通过人性化管理,减少管理阻力。诸如“西瓜地图”的推出,就是将执法的程序,包

括时间、地点、范围等系列因素明白告诉老百姓,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,全市违法违章建设得到有效遏制。城市管理治理违建的过程中,在执法人员和当事人之间经常产生对立。处理不当,造成矛盾激化,甚至酿成不可弥补的大祸。济南城管创新管理,将拆违控违工作责任下移收到良好成效。

滨州市城管执法局局长及建冰——

温情服务实现城市管理标本兼治

当今社会正处在社会转型期,各种矛盾在城市交织,城市管理面临着诸多难题。济南城管在这种大背景下创造了非常独特的经验,针对难题进行破解,为全省城市管理工作作出表率。

济南城管闻名的“西瓜地图”管理模式,就是以服务为先的管理模式,通过靠前服务,提前解决难题,达到良好城市管理目标。济南城管没有依靠硬性的执法条款去约束被管理者,而是在管理过程中,处处彰显人性化和亲情化。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。

济南城管在管理过程中的系列做法,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。在工作中,没有仅用条条框框约束别人,没有仅靠罚没等简单手段,实现了温情服务,实现了城市管理标本兼治。

潍坊市城市管理行政执法局常务副局长孙玉江——

“为人民管理城市”顺应时代要求

济南城管工作走在全省前列,有许多先进的经验和做法,顺应了时代要求。济南城管创新管理思路,转变城市管理理念,将城管工作定位为“为人民管理城市”,各项工作从这个基本的理念出发,着力于打造人民满意的城管。百姓城管的开展,充分体现了为人民管理城市,让人民参与城市管理,便于人民支持和理解城市管理工作,理顺了关系,降低了难度。

城市管理需要解决如何处理管理城市和保护民生的矛盾。市民不断增长的民生需求必须满足,否则没法体现“为人民管理城市”的基本核心。当前,农民工、失业工人成为摊点摊主,他们往往喜欢去人流密集的地方经营,占道经营现象在闹市区经常出现,给交通带来严重影响。济南城管运用“地图思维”解决了便民摊点、应季西瓜售卖、自行车维修等难题。既保证了市民正常的民生需求,又规范了摊贩正常经营,同时有效地管理了城市。

烟台市城市管理局副局长王永杰——

先进理念保障城管应急能力

一个城市城管应急力量大小如何,直接影响城市为民服务水平高低。济南城管工作非常精细,有各种先进理念,这种理念保障济南城管拥有不错的应急能力。济南城管应急能力在全省比较靠前,装备先进,应急体系完善,能够在最短的时间内以最快速度完成各项城管应急任务,值得学习。

济南在建筑渣土整治方面也取得很大进展和成效,部分指标为全国首创,为其他城市提供了借鉴。济南狠抓属地管理、源头监管、监督考核,在各地推广使用《建筑渣土运输管理系统》,加强市、区两级应急处置队伍建设,增强应急处置能力,实现从被动应急向主动发现转变。上半年,济南市建筑渣土源头监管率达到99.6%,渣土规范处置率由去年的96.9%上升到97.5%。建筑渣土热线投诉由去年同期的693件下降到229件,同比下降67%。以前的城市管理难点变成亮点,这很值得学习。

济南城管有很强的为民服务意识,能做到随时随地在市民身边排忧解难,对城管案件主动巡查、督查,及时发现上报,促使问题及时解决。数字化城管中心能严格落实24小时值班制,保证热线24小时畅通,全天候受理市民诉求和意见建议。此外,济南还就乱搭乱建成立专门巡查队伍,加大巡查力度,强化执法措施,加大处罚拆除力度,严防严控5类乱搭乱建行为,取得很好成效。

德州市经济开发区城管执法局局长刘建新——

数字城管为提高管理水平提供有力支撑

济南城管不断强化科技内涵,进一步深化“地图思维”,全面实现城管工作总抓手、组织指挥总枢纽、为民服务总平台“三总”目标。充分利用GIS系统、GPS定位系统、视频监控、3G无线网络传输、移动办公等先进的技术手段,大规模进行视频监控、射频识别等系统建设,与质量管理体系有机融合,实现所有城管业务的规范化、标准化、实时化、可视化、全覆盖。坚持以人为本,民生为先,注重“群众参与、科学评价、便民服务”,充分利用数字化城管信息资源和互联网技术,增强查询、互动等功能,把相关内容与市民共享,把数字化城管中心建设成为为广大市民提供服务的数字总平台。

数字化管理城市就是通过快速反应,准确定位,增强城管反应能力,推进数字化城管建设是济南城管人践行“民生为先、守土有责”理念,运用城管智慧,打造满意城管,为破解城市管理难题进行的有益探索和实践,也为不断提高城市管理水平提供有力科技支撑。

临沂市城市管理局副局长李尊章——

百件实事将为民城管落到实处

济南城管成立以来秉承“开门办城管、主动办城管、依靠群众办城管”的思想,采取向社会征集,组织开展大走访、召开恳谈会等多种形式,问政于民、问需于民、问计于民,推出“十大行动、百件实事”,切实把群众所需所盼作为城管工作重点难点,俯下身子为群众办实事,拉近了与群众之间的距离,真正让群众得到了实惠。

在社会转型期,随着城市化的不断推进,各种社会管理问题逐渐突出。济南城管推出“十大行动、百件实事”是一种很好的创意,在全省城管系统也是一种很超前的做法,真正将为民办事细化到小事,落实到人,这是一件了不起的工作。把具体实事亮出来了,规定时间期限,完成完不成,或者是完成得好与不好,群众都看在眼里,这样能够督促城管人员更好地工作,真正解决群众的热点难点问题,将为民城管落到实处。

菏泽市东明县城管局局长贾金生——

人性化执法赢得市民一片赞誉

要做好城市管理工作,必须在城管执法上进行突破,济南城管在这个方面的工作,为全省其他地方的城管工作作出表率。“西瓜地图”、渣土治理、百姓城管等一系列做法,对省内城市乃至全国很多地方来说很有借鉴意义。

济南城管很好地处理了管理与服务之间的定位,这是政府职能的巨大转变。通过增强服务职能,逐步降低百姓对城管工作的不解,化解矛盾,使城管工作变得容易。占道经营综合治理,是当前城市管理的主要工作。执法人员面对的群体主要是社会弱势群体,他们大多是农民工和城市下岗工人,有谋生的需求。济南城管在执法的同时从人性化的角度关心他们,济南百姓城管是个创新,让百姓参与城管。通过参与,增加了解;通过交流,化解不满,这是行政执法的一种“换位”体验。

东明是全国有名的西瓜之乡,济南的“西瓜经验”对东明很有借鉴意义。城管工作的重要思路转变后,工作方法变得非常重要。各地城管部门都在创新工作,完善工作机制,加大工作力度。济南城管的这项工作做得尤为突出,通过人性化执法,赢得市民和被执法者的一片赞誉。

夏津县城管局副局长赵连波——

带着怀疑来 带着震撼走

城市管理工作中,摊贩“肚子”与城市“面子”的矛盾一直是困扰城市管理者的重大难题。济南城管通过数字化管理网络来管理城市,实现快速反应、准确定位,增强城管反应能力。推进数字化城管建设是济南城管人践行“民生为先、守土有责”理念,运用城管智慧,打造满意城管,为破解城市管理难题进行的有益探索和实践,也为不断提高城市管理水平提供有力科技支撑,有效化解了城管和民众之间的对立,把曾经的“油水关系”变成了“鱼水关系”。“渣土之乱”一直是国内各地城管部门面临的棘手难题,过去渣土野蛮运输、偷运、快运,漏撒、滥倒渣土现象都是存在的。济南市城管执法局通过“抓两头、控途中、把三关”,加大渣土整治力度,成立治理渣土乱倒民间队伍等措施,使渣土管理呈现规范化、精细化、长效化良好局面,现在渣土管理已经成为济南城管工作的亮点。目前,济南全市建筑渣土源头监管率达到99.6%,渣土规范处置率达到了97.5%。全国50多个城市同行来济南学习渣土管理经验,几乎所有同行都是带着怀疑来,带着震撼走。

东平县城管执法局局长张树敏——

拆违控违重心下移具有借鉴意义

违法违章建设等问题一直是城市管理建设中的顽疾。济南城管的许多先进做法,为全省的城管工作提供了典范,特别是济南城管将拆违控违工作重心下移的做法,对东平县很有借鉴意义。拆违控违工作是城管工作面临的难题。一个城市长高长大的过程中,违章建筑风头不好遏制。特别在城乡接合部地区,尤其严重。巡查人员巡查工作难以面面俱到,发现违章建筑在进行执法过程中,普遍遭遇当事人不解和阻挠。

要真正解决这个问题,除了进行严格监督外,最重要的是明确责任主体。济南市的这项工作做得非常成功。将拆违控违的监督重心主体下放到各个办事处,通过绩效考核、媒体曝光、社会监督,违法违章建设事实和查处情况公开、透明。并对管理不善的基层部门和参与部门进行问责,取得良好拆违控违成效,在全省来说是个管理创新。

拆违控违工作下移,有三个优势。基层办事处与市民接触较多,熟悉基层情况,往往在违章建筑开始动工修建时,就能够及时发现;因办事处人员与当事人接触较多,便于开展劝说工作及及时制止;及早发现及早解决,能够有效降低当事人的经济损失。

沾化县城管执法局局长李远景——

百姓城管是城市管理的最大创新

管理好城市的最大驱动力就是让人民群众参与,自己的城市自己管,这样才能充分调动其积极性。城市管理工作不好做,只有发动全社会的力量都参与进来,才会将此项工作稳步推进。济南百姓城管是城市管理的最大创新。通过进行有效的社会动员,“坚持开门办城管”,使城管工作不再封闭,让百姓知道城管工作的实质就是为百姓服务。“主动办城管”解决了城管工作被动局面,扭转了以前城管工作滞后,市容面貌出现问题才去管理,占道经营已经形成才进行治理的局面。通过有效疏导,防止问题发生。“依靠群众办城管”,让市民参与城管工作,了解城管工作、接纳城管工作。

市民参与管理城市,就像管理自己的家庭一样,管理城市市容,就像管理自己家的房子一样。通过道路保洁、清理垃圾和劝阻不文明行为等活动,形成全民参与城管、共创文明城市的新格局。济南城管着重打造亲情执法,将执法对象当成自己的亲人和朋友对待,在执法工作中,进行劝阻、劝说。

德州市运河经济开发区城管执法局局长梁军——

亲情执法降低城市管理成本

济南市先进的数字化指挥让人钦佩。济南城管采取的数字化城管是大势所趋,他们本着和谐城管、真情服务的理念,以数字化城管为最好平台,更好地服务老百姓。

在传统观念印象中,城管工作与市民联系并不密切,但是现在看来,他们真情为老百姓服务都是为了解老百姓面临的难题,实事设计的。济南城管办的事情都是老百姓身边的事,可以说是把小事办成了大事,让老百姓感到温暖。济南城管能够把小事、细事办成实事、好事,是泉城人民的福气。

像“西瓜地图”,济南城管就不光是口头上的而是切切实实有行动,城管付出真情,把老百姓当亲人,通过服务暖了瓜农的心,也方便了市民,自然也就赢得了市民的喜爱。“西瓜地图”和百姓城管都是济南城管成功运用换位思考的结果。“西瓜地图”为瓜农解决不好找摊位的难题,瓜农也会更配合城管工作。发动老百姓加入城管队伍,让他们能够切实体会到城管的辛苦,他们也会更加支持城管工作。像这样城管和老百姓成为朋友,成为亲人,也会降低城市管理的难度和成本。

单县城管局局长时——

百姓城管真正体现为民城管理念

济南市城管局坚持以新境界、新作为、新面貌履行新职能,提出了“为人民管理城市”的指导思想和“用心构建人民满意的城管品牌”的共同目标,打造“洁、靓、谐”省会新形象的共同愿景,广大干部职工牢固树立“民生为先、守土有责”、“出了门就是上班”、“主动上门、微笑服务”的理念;培育“行动快、效果好、有回音”、“先处理、再协调、

后规范”的城管作风,坚持带着热情、带着激情、带着感情抓好城管工作,全力实施“十大行动、百件实事”,成为济南城管模式。济南城管成立的百姓城管队和百姓城管讲师团,了不起,能够把整个城市的群众调动起来,这是城管工作中很厉害的一件事,真正体现了为人民管理城市、人民城市人民管的理念。