

# 吃力不讨好 只因沟通太少

## 三个区域管先后“变脸”赢得市民认可专家赞同领导肯定

“城管打人”“城管吃霸王餐”之类词语,一度使城管成了负面的代名词。无锡城管遭遇到前所未有的危机后痛定思痛,各区城管部门都采用了各种“高招”来改善“城管”的公众形象。

### 崇安城管: 网上“民情直通车”通民情

“说出你的困难,让我们来帮你解决。”今年3月,无锡崇安城管在“东林书院”论坛无锡专栏里设置了“崇安城管征集建议帖”,安排专人与网民互动。“通过网络,我们可以第一时间知道市民需要我们做什么,又可以知道我们有哪些工作做得不好。”崇安区城管局一位负责人表示。

一次网民爆料崇安区广益街道一个名为“山墩凹”的巷子里有大量暴露垃圾,严重影响了居民的生活环境,崇安城管发现此帖后立即联系相关部门,对问题进行一一整改,两天后在该帖后进行回复,并附上了整改过后的照片,这种做法当即得到了众网友的高度认可和支持。此外,针对网民对城管提出的意见,管理员也积极回应。现在崇安城管在站前商贸区与物业公司联动设立城管工作站,就是采用了市民的建议。在这种情况下,网友参与互动的热情高涨,甚至还有网友回了千言帖。

“现在我们已经不满足于在网上和市民交流了。”崇安区城管局的一位负责人表示,近期他们在网络平台上发布了征集市民体验做一天城管的召集令。“我们想通过这种从网络到现实中的面对面接触,让市民感受到作为一个城市管理人员究竟每天在做什么工作?城管又是怎样执法的?通过这样的方式让老百姓真正了解全面的城市管理工作。”

## “三无”摩托撞死打工女

### 经法庭数次调解,死者家属拿到11万元赔偿款

无证无牌无保险的“三无”摩托车主意外撞死了一外来打工的妇女,车主靠打零工为生,女儿年幼,老父又身患癌症,家境窘迫的他根本无法承担高达46万元的巨额赔偿。死者家属等了两个多月没有结果后将肇事者告上法庭。经过宜兴法院交通巡回法庭多次调解,死者家属日前拿到了11万元赔偿款。

### 调解就是比耐心

家住宜兴丁山的徐某某年在外打工,妻子多年前离家出走,年幼的女儿靠身患癌症的父亲微薄的退休工资生活。2008年11月,徐某回宜兴老家没几天,驾驶无证无牌无保险的“三无”摩托车外出时撞死了中年妇女汪某。经交警部门认定,徐某和汪某负事故的同等责任。面对高达46万元的巨额赔偿,本就生活窘迫的徐某一家人根本无法承担。在徐某的父亲把自家的房子抵押贷款2万元后,家里再也拿不出一分钱了。死者汪某是陕西来宜打工人员,汪某的丈夫和子女以及父母全家五六个人在宜兴呆了两个多月,在交警队一直未能解决。

双方来到了交通巡回法庭,最初一个星期的调解工作也未见成效。交通法庭庭长钱叶平一方面继续做死者家属的工作,降低他们的期望值。同时,从徐某的亲戚入手,请他们助一臂之力。最后由徐某的亲戚出面借来9万元。汪某家属

### 惠山城管:用“大管理”赢得口碑

“小城管,大管理。”这是惠山区城管局创造的宝贵经验。面对社会上对城管的种种负面评价,惠山区城管局选择以实实在在行动改善大家对城管的印象。区城管局率先进行改革,形成了区、镇(街道)、村(社区)三级城市管理工作网络,构建了一个集城创、市容、市政、环卫、绿化、亮化、污管、河管、违建、广告等十项管理职能于一体的“大城管”工作框架,实现了从单一市容管理到全面履行城市管理职责的“角色”转变,“大城管”实现了“大服务”。

“有困难可以找城管”,在惠山区,“大城管”工作模式充分发挥其优势,为了彻底解决建筑垃圾乱倒、偷倒现象,城管局与各镇(街道)政府协调建设建筑垃圾消纳场。目前,全区共建有8个建筑垃圾消纳场,投入资金109万元,总面积近9万平方米。每个消纳场均配备了门卫,24小时值班管理,各项制度高度认可和执行。在此基础上,各块面城管部门开展了对因偷倒、乱倒,而散落的建筑垃圾专项清理清运,并对相关建筑拆迁工地、拖拉机手、居民发布了告知书,制作了道路指示牌。设施齐全,管理到位的建筑垃圾消纳场一举解决了城市管理的一大难题。进入夏季,各种水果新鲜上市,惠山区又根据辖区实际情况,设立了多个临时性水果疏导点。在以水蜜桃闻名的阳山镇,许多桃农为了把水蜜桃卖个好价钱,违规走上省道、国道摆摊叫卖,不仅破坏了沿路的环境卫生,更威胁到交通安全。为了解决这一问题,惠山区城管局设立了临时疏导点销售,还组织人员与桃农零距离沟通,宣传市容条例,协商卖桃大计,帮助桃农拓宽“门路”。

签订了赔偿协议后,当天就拿到了11万元的赔偿款。

### 急当事人之所急

年仅7岁的小秦是几年前不幸丧子的老秦领养宝贝孙子,老秦一直拿他当亲孙子一样看待。2008年12月,小秦被过某驾驶的客车上,头部、左腿和脑内血肿等多处损伤。交警部门认定,过某承担事故的全部责任。在住院15天出院后,为了不让小秦的功课拉下太多,老秦花钱请老师上门为孙子补课,还专门请假每天接送、陪护孩子上课、吃饭、上厕所等。老秦估算了一下,就为自己就损失了3万元。然而,对小秦出院后的这些费用,法律并没有明确规定如何计算。今年8月7日,法院受理了此案。老秦的态度很强硬,只打来电话表示一定要对方赔,没空来调解。而过某称,自己投保的保险公司如果不同意赔这笔款,自己也不愿意出。在这种情况下,如果走法律程序进行司法鉴定,不仅时间长,而且又要产生费用。于是,法官专程听取了法医的意见,法医认为计算5个月的护理费和营养费是合理的。法院随即与当地的法律援助中心联系,为小秦申请了援助律师。立案仅一周后,法院作出了判决,保险公司支付小秦的医疗费、营养费等共计15万余元,另由过某补偿小秦2500元。从立案到判决,前后只到过法庭3次,老秦爷爷获得了令他们满意的赔偿。陆媛 吴杏萍

### 滨湖城管:建立信息员队伍

滨湖区城管局选择了边说边做来改变城管形象。从2004年初,滨湖区城管局就建立了一支属于自己的信息员队伍,并锻造出了一大批城管通讯员,将滨湖区城管工作的点滴通过通讯员的笔报道出去。

滨湖区城管执法大队的一位队员说:以往老百姓从媒体上看到关于城管最多的报道就是某某地方的城管又打人了,而城管队员大量为老百姓服务的工作却鲜为人知。因此,他们从城管队伍中选择了19名日常勤于动笔的同志作为大队的兼职信息报道员,对城管队员的日常工作真实地记录下来,并进行落实责任,奖励罚懒的机制。这样,通过报道员向各大媒体投稿,让老百姓在媒体上看到一个更全面、真实的城管。

今年5月14日,太湖街道城管办在工作上发现有两位来自盐城的70多岁的老人常年住在太湖街道京塘桥桥堍下15平方米的简易木棚内,靠捡垃圾为生。考虑到老人年事已高,在这种环境下生活在太糟糕,太湖街道的城管队员想方设法联系到了老人的家属,最后在城管队员的护送下,两位老人告别了生活数年的京塘桥桥堍,来到了位于嘉兴市余新镇的大儿子崔华住处,与家人团聚。做完这件好事后,太湖街道的城管队员将此事完整地写下来,并投给各家媒体,最后在多家媒体刊出,获得了良好的社会反响。“我们就是要通过我们的笔,让老百姓看到我们每天的工作,从而了解我们城管。”一位负责人表示。

### 市城管局局长肯定各区做法

各区都在探索为城管塑造良好形象的方式,那么无锡

市城管局局长又是如何看待此事呢?昨日,《生活无锡》与无锡市城管局局长席永清作了面对面的交流。席局长坦言,城管不好当,有时候干的都是吃力不讨好的活,原因之一就是与公众沟通得太少。对此滨湖、惠山、崇安各区都作了探索,这种探索很好,让老百姓了解到一个更加真实全面的无锡城管,进而可以促进全体市民对于城市管理工作的理解和支持。毕竟城市管理不是光城管一个部门就能管好的。要管好城市,除了城管队员自身努力外,还要借助社会各界对城市管理工作的支持和配合。

### 专家称改变形象关键在沟通

对于无锡城管为塑造良好的公众形象所使出的种种高招,专家又是怎么看的呢?南京师范大学社会学系的徐翔教授认为:目前包括无锡在内的东南沿海地区每天都涌入大量的流动人口。这些新市民不少都是低收入甚至无业人士,这些人要生存,可能会导致社会某些方面的无序(譬如随意乱设摊),进而与城市管理产生矛盾。城管作为城市管理的一线人员肯定会与其产生矛盾,这种矛盾的升级就会造成冲突,这些冲突经过媒体的报道放大就会给城管这一群体造成负面印象。城市管理者该如何解决这一困局呢?徐教授认为:要完全杜绝城市管理中存在的矛盾是不太现实的,关键就是城市的管理者要采取更文明的管理手段,此外,城管作为城市的管理者,学会与被管理者、公众之间的沟通是很重要的,所以说无锡城管开通网上“民情直通车”、用大服务赢取口碑、边做边说等做法都是一种沟通的方式,是值得肯定的。

金辰 唐奕

### ■瞧这个寸劲儿

## 吃口馒头把牙崩了

### 拔牙重植花了1200元

吃小笼馒头时竟将牙吃崩!家住江阴华士镇的俞女士最近遇到了这样的窝火事。在江阴市消委会华士分会工作人员的调解下,俞女士获得了1200元的赔偿。俞女士在华士某小吃店购买了8只小笼鲜肉馒头。当中午吃到最后一个馒头时,她突然感觉右颊下臼齿被硬物顶了一下,当时就觉得疼痛难忍,一查发现臼齿崩裂成两半。原来,俞女士咬到了肉馅里的碎骨头,把牙齿崩裂就是这小块碎骨头惹的祸。这样一来,俞女士一日三餐均不能咀嚼,并且时常疼痛。经医生诊

## 中年女子从6楼坠落

### 伤势严重尚未脱离危险

昨日上午9点钟左右,在羊腰湾支路5号,一名中年女子从6楼的阳台上突然坠落,生命垂危。

据知情人透露:坠楼女子今年40多岁,家住羊腰湾支路5号门牌6楼,事发时她一人在家,出事地点正是她自家的阳台。大约在上午9点多,有人看到一个人突然从阳台上坠落,坠楼时还带下了几盆花,接连砸中了2楼和4楼的晾衣架,等落到地上大家才认出出事的

就是6楼的女主人。随后,该坠楼女子被120救护车送到附近的第二人民医院抢救。据医生介绍,女子伤势十分严重,随时都有生命危险。

至于女子究竟为何坠楼,众说纷纭,有人说女子是失足掉下去的,也有人透露女子是因为与女儿发生矛盾,心里一时想不开,才跳楼轻生。目前,警方已经就此事展开调查。

唐奕

## 旅行社热推重阳“夕阳游”

### 慢节奏轻松行专列游成银发一族首选

过两天就是重阳节了,不少旅行社都推出了“夕阳红”旅游产品吸引游客。昨日,《生活无锡》从几大旅行社获悉,目前推出的“银发游”菜单大多以“慢节奏、轻松行”的专列游为特色,价格实惠,不少线路已经报满。

### 老年人青睐慢节奏专列游

在无锡国旅门口,《生活无锡》遇到了给父母报名旅游的周先生。周先生表示:自己给父母报个轻松的绍兴游只是表孝心。无锡国旅的工作人员告诉我们,近期报名出游的老年人明显增多,其中有一个村一起来报名的老人,有来替父母报名出游孝心的子女,还有另一部分是单位组织退休老人出游。

“老年人的体力有限,行程不宜排得过满,所以我们特意推出了慢节奏的专列游。”康辉旅行社的徐小姐介绍说,他们在重阳节前后推出的不少“夕阳红”的产品都是专列游。如海南三亚兴隆桂林漓江夕阳红专列十日游,桂林漓江阳朔南宁北海银滩德天瀑布专列十日游等等,价格普遍都在2000元以内,目前已经在火热报名之中,起码有一半的位子已经定掉了。那为什么老年人会青睐专列游呢?徐小姐介绍说:专列游的特点是行程比较舒缓,价格实惠,而且整个火车上坐的都是同出去旅游的客人。这样一来,老年人在乘火车的过程中可以欣赏下周遭的风景,或者

和同龄的朋友聊聊天,比较轻松。此外,专列游还针对老年朋友的特点提供了一些额外服务,譬如全程配备一名专业医生照顾旅客,配备一名长期带领老年团队的专业导游,在火车上举办“旅游知识竞赛”“幸运游客抽奖”“保健知识讲座”、文艺小分队文艺串演等等,让老年人玩好,而且让家属放心。

### 旅行社打出“实惠牌”

《生活无锡》在走访无锡各大旅行社时发现,“实惠牌”也是旅行社吸引老年人的一大法宝。无锡国旅的周小姐告诉我们,他们这次推出的重阳节前后的“夕阳红”旅游线路大都是价格实惠、行程轻松的行程,最低价格不足百元。譬如10月26日出发的苏州西山一日游、10月20日出发的长兴一日游等短线都只要60元。而稍微时间长点的绍兴两日游报价也只有168元,而平时一般的绍兴两日游价格起码要300元。这些线路都受到老年朋友的欢迎,目前所有线路都已经全部报满的桂林双飞4日游、海南双飞5日游等都只要990元。“老年朋友们对价格比较敏感,所以我们在价格方面优惠了很多,但这并不会影响我们行程的质量。”周小姐介绍说,现在各个景区门票对老年人都实行免费或者打折的优惠,所以我们将这部分利益让给顾客,价格就自然下来了。

唐奕

## 余秋雨宜兴论旅游

知名人士余秋雨近日来到宜兴举行讲座,以旅游者身份来讲如何通过挖掘文化来推广旅游。

近3个小时的讲座,余秋雨围绕“文化”这个主题,以走遍世界的旅游者身份,用学者的独特视角和深沉思考,解读了博大精深中国文化脉络和精髓,深刻阐述了文化的本质和文明的特点。同时,他把文化和旅游结合起来,围绕宜兴如何发展

旅游业提出了许多好的建议。他指出,宜兴有丰富的生态资源和文化资源,宜兴旅游发展首先要理清思路,从弄清吸引游客来宜旅游的程序入手,考虑如何吸引不同地区、不同性别、不同层次的旅游队伍来宜。具体来说,宜兴可以围绕舒适生态、自然风光、宗教文化、特色器物、历史文化五个方面入手,全力打造生态旅游的先行地,开启文化兴旅新征程。陈超

## 百余海内外学者研讨徐霞客

2009中国江阴徐霞客国际学术研讨会前日上午开幕,来自14个省(市、区)及美国、新加坡、中国香港、台湾等地的120多名徐学研究者汇聚江阴,开展徐学学术交流。与会专家学者将首次围绕“徐霞客与生态文明建设”主题进行集中研讨。中国徐霞客研究会会长张宏仁表示,选择这一主题对徐学研究的发展具有特殊的标志性意义。徐霞客的生态思想与实践是对人类文化突出的

陈超

## 烧伤学界泰斗来锡开论坛

昨天,国家烧伤学界泰斗盛志勇院士来锡,举行无锡三院80周年院庆系列活动之院士论坛,对医疗发展最新动态、热点问题、发展趋势等主题内容作专题报告。

盛志勇是我国创、烧伤专业开创者之一,1996年当选为中国工程院院士。他也是无锡医疗界的“老朋友”

了,早在2001年就开始关心无锡三院烧伤科的发展,指导培育科室一步步成为了国家级的重点专科建设单位。今年,无锡三院与盛志勇进一步加深了合作的关系,盛志勇院士无锡医院院士工作站,被市科技局立为无锡市科技计划项目并获得50万元资助。

陆媛