

# 优化市容环境, 真情服务为民

8月的一个早上, 无锡市城管执法支队北塘大队四中队的指导员蒋亚东带着两名队员来到了青石路上的一家餐饮店, 趁着中午时间还没到, 他们赶紧找到了店主宗老板, “今天, 我们来这里是想听取您对我们城管执法工作的建议和意见……”同样的情景发生在无锡各个区域, 今年7月以来, 无锡市城管部门走入社会各个角落, 听取意见, 问情、问需、问计、问绩于民, 加强和民众间的沟通和交流, 架起了一座与民众共同建设美好城市的桥梁。

□胡姍姍



在山北街道走访时与居民座谈



崇安执法大队在广场征求市民意见

## 走访深入社会各个层面

这次“大走访”活动, 锡山城管部门分别对辖区的街道办事处、村(社区)居委会、学校、企业、商户以及管理相对人等进行了大范围走访, 由领导带头走访, 基层队员全部参与, 目前, 已对各个社区街道进行了走访, 发放法律法规宣传资料150多份, 征求意见和建议52条。崇安城管共计走访区级相关部门40个, 街道主要领导12位, 区级监督点18个, 走访对口联系支部2个, 走访商家店铺等管理执法相对人1000余人次, 召开集中座谈会4次。通过大走访、大座谈活动, 征求意见建议292条。



在花汇苑小区宣传

记者从无锡市城市管理局获悉, 城管部门通过座谈、上门走访、发放征求意见表等形式进行“大走访”。截至目前, 已回收走访问卷6495份, 走访13866人次, 收集意见、建议4817条。

## 猫和鼠, 水与鱼

“人们说城管与摊贩是‘猫鼠关系’, 我看不是——相互交流想法, 帮助我们解决实际问题, 应该是‘鱼水关系!’”当天上午, 在欧风街经营龙虾馆多年的宗老板向记者吐露心声。

宗老板来无锡十多年了, 现在在无锡开了好几家饮食店, 他说, 管理好餐饮废弃物、不出店占道经营这些是城管对他的要求, 而他对城管的要求则是管理好沿街市容环境卫生、无证经营和违章停车, 他说, 与其和城管捉迷藏打游击, 不如和城管多沟通交流, 做好应该做的事, 让城管帮我们解决实际问题。

位于北塘区的欧风街是一条老牌美食街, 这条街从很久以前就吸引着无锡城内的饕餮客, 上世纪90年代以来, 大量无证饮食摊贩也看上了这块风水宝地, 在街上摆摊设点, 从街头到街尾, 人声鼎沸, 热闹非常。而在这繁华喧闹的背后, 则是遍地垃圾和深夜扰人好梦的嘈杂。从以前城管队伍还是城管办, 和公安、卫生等部门一起联合执法到后来城管队伍成立, 多年来, 为了治理好欧风街的环境, 他们进行了种种努力。

蒋亚东告诉记者, 以前欧风街店外设摊、无证经营、夜排档

多, 当时城管进行了几次大规模的整治, 每次都是对欧风街的商家一家家上门宣传做工作, 给店主做工作把牌撤回店内, 最终把欧风街的环境整治好。而现在他们要做的则是管理好欧风街的环境卫生以及车辆停放的问题, 和店铺老板们的关系已经渐渐从你违法我管理转变成了你求助我帮忙的新格局。“像欧风街上不少店铺的老板现在的环境意识也比较强, 有时候发现店外有脏乱差、车辆乱停放在他们店门口的时候都会及时跟我们联系, 向我们反映, 以便解决问题。”蒋亚东在采访中说道。

## 执法形式转变, 加强服务意识

宗老板在城管出示的走访调查表上给其中两项内容打了高分, 这两项分别是是否严格按照法律法规办事以及是否定期上门走访服务和是否为管理对象解决实际困难。为什么这两项的分数那么高, 记者了解到, 这其中还有一段渊源。

宗老板十几年前初来无锡

的第一站就是欧风街, 到后来他在欧风街上开店, 并把生意扩展到无锡其他地方, 十几年间他是看着欧风街变迁的。

“可以这么说, 这么多年来, 城管的工作一年比一年好, 他们的执法方式也是越来越人性化。”除了是城管的管理对象, 宗老板也曾经做过城管的义务监

督员, 从原来的抗拒, 到后来的接受, 再到现在的和谐相处, 经过了多年的磨合, 在此期间, 城管的执法方式也逐渐转化。宗老板的评价是“以我十几年和城管打交道的经验, 有时候不需要把事情弄得很僵, 而且现在他们的执法也很人性化, 那沟通起来就更方便了”。

## 基层服务的砖石



新市民课堂学员上街巡查

现在在无锡市的各个街道、镇都设有专门的城管中队, 有些发展得比较深的地方还会在社居委设立城管服务站, 这一个

个城管服务站扎根在基层, 为保护维持当地老百姓的生活环境秩序充当基石。

记者跟随无锡市城管执法支队滨湖大队的教导员徐军来到滨湖区河埭街道水秀社区走访, 社区书记看到徐军的第一句话是, “你们的小伙子不错, 在这里干得挺好的。”原来, 在水秀社区有一个专门的派驻队员刘超, 定点在水秀社区, 解决老百姓和社区日常遇到的各种问题。

水秀社区是一个老社区, 始建于上世纪八十年代的水秀社区从没有管理部门到1989年成立居委会到2004年成立社区走过了20多年。水秀社区虽然是个老社区, 但水秀社区内配套设施都比较完善, 区内学校、菜场、超市等各种设施一应俱全, 很适合生活。可老社区也有其固有的问题, 道路狭窄摊贩占道、停车难等问题摆在了社区工作者的面前。

作为基层服务的一块砖石, 派驻城管队员最大的作用就是能够第一时间处理社区内的问题, 丁书记在采访中提到, 以前发现了问题要由社区一级上报, 城管接到消息过来的时候往往已经有一段时间了, 但现在有了专门的驻站队员之后, 社区里面有一些小问题, 城管队员可以第一时间过去干预, 如果一个派驻队员不够的话, 派驻队员可以直接联系上级中队甚至大队, 这样就大大减少了处理的时间, 能够更好地处理问题。

提到社区还希望城管做些什么, 丁书记说了这样几个问题: 首先, 希望能够多派一些城管队员下来; 其次, 她希望城管能够更加明确一下职责, 充分发挥他们的作用, 同时希望城管在整治小摊贩的过程中更加关注疏导工作, 小商贩也需要经营, 有些老百姓也需要一些商贩, 希望城管能够从疏入手。



在辖区某大型超市走访

## 下一步是大培训、大整改

日前, 记者来到了无锡市城市管理局, 有关负责人在接受采访的时候告诉记者, 大走访还只是第一步, 接下来无锡城管将会根据自查以及走访发现的问题进行梳理归类, 剖析原因、研究制定措施, 进行整改, 对切实可行的建议采纳并付诸实施。

记者了解到, 以前城管也做过民意调查, 但这还是第一年做如此大规模的活动, 规模和要求都比以往要高, “既然做了, 就要有成效, 这次我们下的决心很大, 要好好听

听百姓的声音, 做好民需民盼的事情。”该负责人说道, 这次走访的目的主要有如下几点: 一是希望看看市民群众到底想要的是什么, 以便我们进一步推进和提升市容环境; 二是要进一步改变政府部门的工作作风, 提高工作效率; 三是对管理执法进行规范, 确保管理执法在亲民、为民、便民的轨道上运行。

说到管理执法的规范问题, 该负责人说: “以前一直强调这个问题, 但没有一个明确的管理意见出台。”该负责人告诉记者, 这次会好好利用这个机会, 根据居民的意见, 有的放矢, 出台专门针对管理队伍建设和规范管理的意见, 同时对执法队伍也会有进一步推进规范化建设的意见。

同时, 走访也是为了能够改善城管的自我形象, 制定更为切实可行的内部管理规范, 提高社会各界对城管的认知度, 让更多人了解到城管的体制和职能, 进而更好地进行城市管理工作。

接下来城管将邀请上海城市管理职业学院等单位的专家来锡教学, 针对城管的发展方向、队伍建设等多个方面的问题进行授课, 对所属的管理、执法、环卫等行业队伍组织专门的培训教育, 提高队伍整体的综合素质。



马山中队接受辖区单位赠送锦旗