

12月13日,仓前镇的流动个体户王国忠给我们寄来了一封感谢信,他在信中说,从东北来余杭仓前3年,自己看到了执法队员的辛劳:抓非法小广告不手软,查违法停车不留情,在整顿市场秩序和清理街道脏乱差等现象时,更是不厌其烦耐心劝说。

王国忠说,在仓前羊钩节期间,执法队员帮助他们这些流动小摊主把摊子搬到了指定区域,“只有对个别屡教不改者才给予处罚”,王国忠觉得执法队员的文明劝导举动非常人性。

王国忠所体会到的“人性”,实则是城市管理作业逐渐从粗放管理进化到精细服务的一个侧面。从“管理”到“服务”,这是城市管理综合行政执法队伍建立的根基,也是对城市管理工作系统规范运行的一个最好配套。

从凌晨的农贸市场到深夜的违法建筑工地,从车水马龙的主干道到背街小巷,几乎每一个角落都有城管执法队员的身影。他们督促店家做好“门前三包”,使原本杂乱无章的店面秩序变得整洁;他们规整道路上的违停车辆,并使一度“牛气冲天”的城市牛皮癣不再嚣张。

在日益热烈的城市化进程中,这支队伍不仅是城市的管理者,更是城市日益“长大”、城市文明和市民文明素养不断提升的见证者。



执法队员接听“96310”热线电话



执法队员向群众宣传城市管理法律法规



有人问路指一帮



取缔无证摊点

用“文明”赢得“口碑” 让家园更加亮丽

[关键词:马路市场]

>>>新丝路——“马路市场”还路于民

天刚蒙蒙亮,城管执法局开发区中队的队员臧军民和队友就来到中队,准备上路执勤,他们的任务是在原新丝路“马路市场”上巡逻。

新丝路华鼎集团门口,原先聚集着一个较大的“马路市场”,一大早就叫卖声嘈杂,道路拥堵难行,环境秩序欠佳,但由于这个市场成因复杂,一直是城市管理的顽疾。

为治理这个“马路市场”,臧军民和队友们先期进行了仔细摸底调查,对“马路市场”的地理位置、成因、从业人员性质、摊位数量、消费群体等情况做了个大排摸,然后开始了细致的宣传教育工作。

队员们的宣传工作做得极细,期间共走访了100多个摊主,刊发了整治通告300多份,并在市场周边广而告之。

今年5月,经过多次宣传教育和综合整治,新丝路“马路市场”终于实现了还路于民。可是,对执法人员来说,“马路市场”的消失并不等于他们工作的收场。相反,他们在这里新设立了轮流岗,每天早晨5点到晚间12点,从不间断。

也正因为这股子劲,新丝路“马路市场”原址成了城管长效管控的一个示范点,也是全区“后马路市场”管理的“样板”。

据悉,在去年取缔9个“马路市场”的基础上,今年,类似的马路市场取缔达16处,仅临平城区的“马路市场”治理工作中,就教育劝导违章当事人4000人次,取缔摊点970余个,暂扣查处场外交易140起,查处违法车辆45辆,拆除违法建筑1200余平方米。

[关键词:农贸市场外围]

>>>7个小时在太阳底下度过

今年8月5日下午两点,中山菜场外,最高温度已超过38度,2名执法队员正在俯身将随处停放的自行车排放整齐。旁边的协管人员说,执法队员在这里执勤已经连续好几个月了,早出晚归,家里都无法照顾,“真有点三过家门不入的意思了。”

市场管理人员说,中山菜场批发零售都有,还有近100户的摊贩把摊位放在临时卖菜点。为了防止占道设摊的情况发生以及及时进行疏通,执法队员每天凌晨3点上岗,实行三班四运转,一直得工作到晚上10点半,“正常上班时间起码有7个小时是在太阳底下度过的。”

农贸市场内外环境管理可以在一定程度上显现城市的文明程度。为了加大农贸市场外围的秩序管理力度,执法局专门在此增设了20处非机动车停放护栏,并在主干道合适位置划设非机动车停放位143处,临时安排序化管理人员15名,对各类非机动车实行有序停放。

与此同时,为进一步做到序化管理,在中山、邱山等农贸市场周边,每日都有近22名执法力量,实行全方位管控。队员们统计,大概每天要教育、制止、取缔自产自销户120多个。

[关键词:校园周边无证摊点]

>>>执法队员说一定要严管重罚

学校周边的无证摊点总是特别多,执法队员说,家长们来反映最多的就是这个事,尤其是开学那会儿,摊点乱摆现象特别“火”。

校园门口的乱设摊行为,不仅容易滋生脏乱差现象,而且随意占道摆放行为,直接造成了上下学、放学时段的交通拥挤现象。

为净化校园周边环境,执法队员几乎每天都会抽调一定的执法力量去学校周边进行巡查,定期便着手部署校园周边环境卫生专项整治行动。在“严管重罚”的同时,执法队员总是会耐心细致地做好违章人员的教育工作,宣传城市管理的相关法律法规,劝导设摊人员在办理合法经营手续后入室经营。

实践证明,集中整治确实是遏制无证摊点的高效措施。经过几次大规模的整治后,学校周边已鲜见大批流动摊贩,家长们也放心了。

[关键词:夜间噪音污染]

>>>城管执法队员治噪通宵达旦

五常城郊结合部路段的一处建筑工地由于连续夜间施工,住户们反映强烈,说晚上都没法正常休息。

这家施工单位为了赶工期,日夜施工,一到晚上,灌桩机、混凝土车辆还是“马力十足”,噪音不断。执法队员在夜间巡查时发现,这家施工单位是在未办理夜间施工审批手续的情况下,擅自进行夜间施工作业。

根据相关法律规定,在城市市区噪声敏感、建筑物集中区域内,是禁止夜间进行产生环境噪声污染的建筑施工等作业的,如因抢修、抢险作业等特殊需要必须连续作业的,需取得《夜间施工许可证》。如若擅自施工,城管执法部门可依法进行查处。

据此,执法队员在现场对工地负责人进行了宣传教育,并责令其立即停止施工。这之后,这个工地就再没有出现过擅自施工的行为,晚上,市民们也可以安心睡了。

因为建筑工地多,一些施工单位为赶工期,连夜施工的现象屡次发生。为此,城管执法部门专门成立了一支夜间治噪小分队,队员们干起来就是一个通宵,在各个工地之间来回奔波,及时处理各类违法违章行为。尤其是每年的中、高考时间,小分队又会联合环保、公安等,开展“护考禁噪”行动,效果显著,得到了群众的认可。

[关键词:人行道上违法停车]

>>>“疏堵”要结合

临平城区部分车辆的违停现象一定程度上加剧了“停车难”的问题。据统计,自2006年以来,相关职能部门虽已在城区增设了200至300个停车位,但人行道违停现象仍屡禁不止。

作为这个问题的主管部门,执法局以解决群众反映强烈的“停车难”问题为突破口,采取“疏堵结合”人性化管理方式,对人行道违法停车进行集中治理。

目前,执法局已经完成对临平城区人行道使用情况的调查,特别是对停车难问题比较突出的路段进行了细致勘查,并将根据调查情况,考虑在不影响行人通行的情况下,再在部分有条件的人行道上适当划置停车位。

与此同时,下一步还将继续加大宣传力度,通过发放宣传资料、设立告示牌等形式加大对人行道有序停车等规定的宣传,并明确“门前三包”中的序化内容,使沿街单位主动参与到治理乱停车的行动中。

[关键词:城区出入口等窗口区域]

>>>纳入城管执法重点地段

一个城区的形象,始见于它的“窗口”区域。在临平城区的各个入口,执法队员们总是不定期地开展一系列集中整治行动。

城北入城口320国道立交一带的洗车行乱晒乱挂现象以及乱停车、地面不洁的集中整治;城南、城东入城口的“摊点乱摆”、“垃圾乱扔”行为集中整治,这些行动的落实进一步加大了督查管控的力度,长效管理已成气候。

为了巩固窗口地区的执法管控工作,区城管执法局强化了城区入城口、主要干道、车站、广场等窗口地段的巡视和管理,在奋战百日“创文明”时间里,执法队员已在窗口区域开展各类整治80次,取缔无证摊点195个,查处越店经营等违章行为250起,教育劝导群众1250人次。执法队员们希望通过对窗口地区环境的集中整治,将“窗口”擦得更亮。

除了对各个入城口的巡查管控,临平城区的“三站两场”区域(汽车南站、长途车站、火车站、文化广场、人民广场)及北大街、九曲官路等主要道路上,每天都有百余名执法队员,或机动或徒步进行巡查,对不文明行为进行劝导教育。



[关键词:城区屋顶广告]

>>>接受全面清理

自今年3月中旬开始,城区户外广告专项执法行动就已全面铺开。城管执法局直属中队、机动中队以及城区四个街道办事处中队的执法队全员出动,对城区主要道路、广场、商业街自行拆除不规范广告招牌和未拆除的违法广告设施强拆。

同陈先生一样,临平城区近百家饮食店都收到了执法队员们发放的告知书。大家都知道,餐饮行业产生的油烟,是一个污染源,尤其会给餐饮店附近的居民生活造成影响,所以油烟是居民反响比较强烈的问题之一。可是现在春节临近,餐饮店繁忙,油烟污染随之加重。

为了全方位做好“清洁余杭”工作,城管执法局已将开展餐饮业油烟污染治理列为重点工作。整治之前先宣传,这是执法工作人性化的一面。执法队员们就此制作了内容详细的告知书,挨家挨户上门展开宣传教育,讲解规定,提前告知不规范之处,并要求店家加以整改。

据悉,在整治过程中,执法局将对未按规定使用清洁能源的餐饮经营户进行立案调查处理,并依法整改处罚。



余杭镇凤山路“马路市场”

上图:整治前

下图:整治后

[关键词:清洁余杭]

>>>整治店面油污先礼后兵

藕花洲大街开小餐馆的陈先生近日拿到了一份《使用清洁能源告知书》,城管执法局南苑中队的副中队长沈洪良向他详细讲解了相关规定。

同陈先生一样,临平城区近百家饮食店都收到了执法队员们发放的告知书。大家都知道,餐饮行业产生的油烟,是一个污染源,尤其会给餐饮店附近的居民生活造成影响,所以油烟是居民反响比较强烈的问题之一。可是现在春节临近,餐饮店繁忙,油烟污染随之加重。

为了全方位做好“清洁余杭”工作,城管执法局已将开展餐饮业油烟污染治理列为重点工作。整治之前先宣传,这是执法工作人性化的一面。执法队员们就此制作了内容详细的告知书,挨家挨户上门展开宣传教育,讲解规定,提前告知不规范之处,并要求店家加以整改。

据悉,在整治过程中,执法局将对未按规定使用清洁能源的餐饮经营户进行立案调查处理,并依法整改处罚。



临平新丝路“马路市场”

上图:整治前

下图:整治后

[关键词:乱倒垃圾]

>>>见违必纠 欢迎市民举报

南苑中队的执法队员在巡查的过程中,发现一例在人行道上倾倒甘蔗皮等垃圾物的不文明行为。执法队员在向当事人宣传了相关法律法规的同时,责令当事人对倾倒的垃圾进行清理,并对其依法处以100元的行政处罚。

其实,类似的随意倾倒垃圾物行为在城区并不鲜见,而长效管理确实是一大难题。执法队员说,很多人的确是习惯不好,“我们过去劝导的时候挺配合的,可我们一走,又开始倒了。”

针对这个问题,执法局在一次队伍建设会议上进行了剖析,而执法队员自身工作的提升成为重点,“客观的因素虽然存在,可主观上决不能懈怠。”会上明确了下一步的具体整改工作,通过13条措施进行规约,要求队员增强工作责任心,做到见违必纠,从细节抓起。

不止于此,自今年8月2日起,执法队员将一只只崭新的垃圾桶送到了沿街的各个店家,环卫人员每天定时上门收集清运,既方便了店家,又把卫生搞了上去。

与此同时,执法局也积极鼓励广大市民及时拨打96310热线电话,对发现的乱扔乱倒垃圾现象进行举报投诉,以同热情参与到城市管理、清洁家园的行动中来。

[关键词:“96310”便民热线]

>>>听呼声、办实事、解难题、增感情

6月16日,余杭镇凤山路一位开面店的潘师傅向区城管执法局余杭镇中队赠送了一面锦旗,上书:“热情服务,严格执法。”

潘师傅已在凤山路上经营面店多年,自产自销农户聚集在他店前机动车道上设摊交易,使不少顾客的车辆无法停放,自然使他流失了不少生意。该商户自己也劝导农户,但效果不大,便打了96310投诉电话,向执法队员求助。不到半个小时,执法队员就赶到潘师傅店门前,并于当天,对乱设摊点现象进行了集中整治。

18日凌晨3点,余杭执法中队队员沈毅带领多名协管员在凤山路设点定岗,他们的主要目的是防止凤山路向区城管执法局余杭镇中队赠送了一面锦旗,上书:“热情服务,严格执法。”

潘师傅已在凤山路上经营面店多年,自产自销农户聚集在他店前机动车道上设摊交易,使不少顾客的车辆无法停放,自然使他流失了不少生意。该商户自己也劝导农户,但效果不大,便打了96310投诉电话,向执法队员求助。不到半个小时,执法队员就赶到潘师傅店门前,并于当天,对乱设摊点现象进行了集中整治。

18日凌晨3点,余杭执法中队队员沈毅带领多名协管员在凤山路设点定岗,他们的主要目的是防止凤山路向区城管执法局余杭镇中队赠送了一面锦旗,上书:“热情服务,严格执法。”

潘师傅已在凤山路上经营面店多年,自产自销农户聚集在他店前机动车道上设摊交易,使不少顾客的车辆无法停放,自然使他流失了不少生意。该商户自己也劝导农户,但效果不大,便打了96310投诉电话,向执法队员求助。不到半个小时,执法队员就赶到潘师傅店门前,并于当天,对乱设摊点现象进行了集中整治。

原来,余杭镇周边自产自销农户较多,由于经营习惯、贪图方便等原因,不少农户将自产自销的摊点摆到路上经营,占道设摊交易行为直接带来交通受堵、路面垃圾多等问题,同时,对沿街店家正常经营造成了不良影响。今年,结合创建省级示范文明城区联创工作要求,中队在余杭镇政府及公安等部门大力支持下,对凤山路马路市场进行了依法取缔。

得到领导和群众的表扬是一个偶然事件,但也有其必然性。城管执法局立足“把群众呼声作为第一信号,把维护群众利益作为第一要务,把群众满意度作为第一标准”的服务宗旨,推行“96310,执法为人民”,积极为群众排忧解难。

2008年,受理中心接到群众各类表扬、感谢电(信)80余个,连续被评为信访工作先进集体。2004年5月开通城管执法公开举报电话96310,已处理各类投诉10000余起,做到事件有着落、事事有回音,群众满意率达到99.8%以上。

[关键词:城市管理]

>>>多听取群众意见

城管执法事事涉及民生,在管理中又屡屡与现实问题相碰。有时候,小摊贩们说城管管得大严,可市民们却说管得太松,这些声音城管都在听。

从2003年建局起,城管执法局就敞开大门,广泛听取社会各界的意见和建议,这之中,经常会召开市民代表、人大代表、政协委员和行风监督员座谈会,还推出了“城管执法论坛”,和市民面对面地进行交流,听取社会各界的意见建议。

于此同时,执法队员主动走进社区、城中村、学校、企业、景区、市场,努力为群众办实事、做好事、解难事,也会组织各类广泛的宣传教育活动,引导市民监督执法工作,参与城市管理。

比如,在今年的建议、提案中,关于市容管理问题的提案,建议有5件,占城管执法总提案建议的36%。针对代表、委员们提出的进一步加强“牛皮癣”治理的意见建议,执法局积极采纳,并采取了“堵、疏、清”三管齐下的办法,取得了较好的效果。今年上半年,执法局在充分调研的基础上,专门推行了牛皮癣清理市场化运作,取得了显著成效。

又如代表委员们反映的城区娱乐场所噪音问题,执法局又积极协调有关部门,加强配合协作,会同公安、工商、环保、卫生等部门集中开展城区娱乐(休闲)行业噪音专项整治行动以及中高考期间的“禁噪”专项行动。这一系列服务措施的出台,赢得了人大代表、政协委员和社会各界的肯定,也赢得了市民的称赞。

[关键词:“便民服务卡”]

>>>阳光执法与市民同行

城市管理是一项范围广、内容杂,涉及群众切身利益的工作。市民对于管理的措施也是众口难“调”。

“马路市场,您希望保留还是取缔?”“市民朋友您对此有什么建议?”余杭执法中队队员小冯将一张“便民服务卡”发到社区干部手中。这张印着辖区队员的电话号码,中队举报电话的小小服务卡,是专门用来方便社区居民与城管执法队员互动的,它同时亦是队员们主动接受市民监督的“阳光卡”。

作为区城管执法局“阳光执法”工程的一项重要内容,今年以来,不光是良渚中队,执法局的所有中队都纷纷将职责范围、联系电话、举报电话等全部制作成文,在公开栏里公示。同时,队员们还邀请行风监督员在凤山路上班的面店时,潘师傅手持锦旗,满面笑容,说的第一句话就是:“这面锦旗我要送给你们城管执法同志。”

而就在上个星期,潘师傅还在执法队员面前气势汹汹,一脸的不服气,并向执法局投诉。

这是怎么回事呢?原来,余杭镇周边自产自销农户较多,由于经营习惯、贪图方便等原因,不少农户将自产自销的摊点摆到路上经营,占道设摊交易行为直接带来交通受堵、路面垃圾多等问题,同时,对沿街店家正常经营造成了不良影响。今年,结合创建省级示范文明城区联创工作要求,中队在余杭镇政府及公安等部门大力支持下,对凤山路马路市场进行了依法取缔。

得到领导和群众的表扬是一个偶然事件,但也有其必然性。城管执法局立足“把群众呼声作为第一信号,把维护群众利益作为第一要务,把群众满意度作为第一标准”的服务宗旨,推行“96310,执法为人民”,积极为群众排忧解难。2008年,受理中心接到群众各类表扬、感谢电(信)80余个,连续被评为信访工作先进集体。2004年5月开通城管执法公开举报电话96310,已处理各类投诉10000余起,做到事件有着落、事事有回音,群众满意率达到99.8%以上。

与此同时,执法局还不断地强化执法监督和执法过错责任追究制度,健全行政执法案卷审查制,及时发现和纠正违法执法工作中的差错。在这之中,主动联系群众的渠道得到进一步的拓宽,城管执法监督员的队伍亦在日益壮大。

为构建各个层面参与城市管理平台,组建城管执法志愿服务队、市民检查团、城管执法业主委员会等社会组织,执法局组织志愿者开展了清洁家园促和谐、文明养犬、清洁绿化带、爱绿护绿等为主题的系列志愿活动。城管执法志愿者们为城市管理发挥了积极作用,无论是“老年志愿者”,或者是“小红帽”志愿者,都给市民群众留下了深刻的印象,促进了人人参与城市管理的良好氛围。

[关键词:月度考评]

>>>“晴雨表”激励上进

5年来无一错案

在城管执法局机关大楼的楼梯对面,有一张反映全局各单位工作业绩的“晴雨表”。“红、黄、蓝”三面旗帜代表了各个科室中队的月度考评成绩,旁边还附有当月的光荣榜“执法之星”,每个基层中队到机关办事都要看一下这张“晴雨表”,如果这个月中队拿了蓝旗,就会分析哪些工作不到位,下个月力求改进。

正是这样一张“晴雨表”激励着每个城管执法队员。建局至今,执法局始终保持两个“零纪录”——行政复议和行政诉讼“零败诉”,执法队伍“零违纪”。5年来,执法局所办的违反城市管理法律法规案件8.2万件,无一错案。

对每个执法队员来说,办案是基本功。“把每件案子都办得清清楚楚、公平公正,是我们每个队员最起码的素质。”但其实,这个“基本功”并不好练,他们定下了许多规矩——办案之前,队员之间要先就相关问题进行“互相提示”;案件突出,报领导发现有轻微问题实行“告诫”,如果问题呈报,报领导立即约见办案队员,重新梳理案件;发现案件办理不规范,局法制科立即向中队责任人提出管理责任建议;对每一个重大案件,都实行回访。