

召陵区: 多措并举提升城市管理水平

□文/图 本报记者 吴艳敏
实习生 姚晓晓

“城市三分在建，七分在管。”一座城市，只有市民家门口洁净美丽、秩序井然，才能充满活力、焕发魅力、产生凝聚力。

整治老旧社区、背街小巷、城乡接合部等区域“脏乱差”都由城管来管理，城市的和谐发展需要健康文明的环境，作为城市文明维护的主力军，城管工作纷繁复杂，覆盖了社会生活各方面。在今年全市两城同创活动中，召陵区城管部门以打造“大城管”格局为平台，不断创新管理模式，夯实城市管理基础，提升城管执法和服务水平。为创新城管服务执法理念，召陵区城管办制订了多项措施，打造服务型执法队伍。

上路执勤 街道环境有了明显改观

1月31日，记者来到召陵区解放路北段，看到执法人员正在管理流动摊点，督促他们到合适的地点经营。执法队员说：“菜场周边以及几条繁华路段都要管理，不然，会影响到市民正常上下班。”

在人民路东段光明路农贸市场口，执法人员对一些路边经营的商贩进行劝阻。一位商贩们不好意思地说：“我们现在就往里挪。”另一位过去经常把水果摊摆到人行道上的老板笑着对执法队员说：“你们双休日都在上班，你们放心，我以后不会再把东西摆到路边卖了，你们真辛苦。”

根据辖区的市容环境管控热点和难点，在日常巡查人员班则提前进入路段管控，既有效填补了执法力量的空白，又形成无缝对接。根据工作重点，不断建立起了大队管区——中队管片——巡查管段——队员管点，纵向到底、横向到边、全覆盖、网格化的管理体系，全面落实路段队员步行上岗、常规管理，巡查队员机动巡调整机构职能，由综合执法转变为专业执法与综合执法相结合，做到专与综、分与合的和谐统一。实行错时管理的弹性工作制度和“三位一体”四级督查办法，实现了管理上的无缝对接。重点加强了人流量较大区域占道经营的管控和查处力度，确保执法力量在时间和空间上的全覆盖。召陵区城管综合办、夜市办主任邢兰亭告诉记者：“接下来，针对春节期间菜市场附近乱设摊现象，各中队还将进一步采取提早定点管理时间和不定期整治等方式进行管理。”

召陵区城管综合办、夜市办主任邢兰亭说：“现全区推行‘无休’执勤，每天从早上7点到晚上9点都有执法人员在马路上工作。每个路段的人员都是每天两班倒，真正实现了城管时间无空当，城管执法区无盲区。”召陵区通过这样管理推行以来，广大市民感受到了这段时间以来街道面貌发生的变化。家住人民路翟庄附近的翟晓林告诉记者：“因为附近有两三所学校，以前一下班路边的摊贩就把摊摆到了路上，恨不得把摊放到你面前才好。最近一段时间下午下班时候周边都有人管理了。路边摊点少了，回家的路也好走多了。”

“为保证执勤效果，我们每天不定时对人员到岗情况、辖区管理情况进行检查，检查中发现问题立即通知，并要求在第一时间解决、回复，实现即查即改，取得了显著的成效。”邢兰亭告诉记者，他们还明确将执勤列入日常考核的重要内容之一，增强全体工作人员的责任感，促进各街巷管理，将管理工作实现常态化。



①



②



③



④

- ①便民服务中心服务商户。
- ②城管执法人员清理路面垃圾。
- ③城管执法人员清理占道经营。
- ④工作人员正在高空作业。

网格化管理 实现城市管理全覆盖

“以前基层城管工作是‘追着查’，现在则是‘随处盯’，数字化城管平台让指令更明确、反应更灵敏。”邢兰亭告诉记者，召陵区将城区划分为若干单元网格，逐步落实监督下沉到网格、责任分解到网格、任务处理到网格的城市综合管理机制，有效缓解机构重叠、职能交叉、效率低下的问题，综合管理效率明显提高。

自2013年8月，召陵区启动“数字化管理”平台以来，数字化、智能化优势有效助推了城管工作向“系统、严密、精细、长效”转变。如今，“数字化管理”中心平台一接收到案件，立即第一时间将案件派遣至相

关责任单位，责任单位指派工作人员前往核查处理，待处理完毕后，将处理信息反馈至中心进行结案。从发现问题到上报问题、立案、确认责任单位，再到下派处理的过程不过几分钟。

邢兰亭告诉记者：“针对现场巡查发现的各类问题，区城管综合办将现场研究整改方案，即时通报并督促限时整改，尽力做到‘现场发现，当场解决’，并定期考核各区块城管工作，暴露城市管理各方面薄弱环节问题，力争把问题消灭在萌芽阶段。”目前，召陵区依托网格化管理，将城管队员下沉到网格，充分发挥城市管理中城管的骨干和街居的主体作用。城管队员接受大队和街道的双重领导，解决了只靠城管单独管理、不接地气、违章行为易于反弹的问题；同时，加强内部管理，出台了相关制度，规范

了执法行为。

在召陵区，召陵区城管综合办推行了精细化网格管理，消除了占道经营、出店经营、流动经营等顽疾。

“我区采用单元网格管理办法，将城区划分为四个工作片区19个万米单元网格，将城管队员下沉到万米单元网格，定死责任，城管队员通过手机、对讲机将发现问题及时报送到指挥中心，把城管事件在市信息采集员发现问题之前予以消除，使城市管理范围不留死角、不存空档，真正实现了城市管理全城区覆盖。”邢兰亭说。一般案件处理不超过五分钟到现场。据初步统计，全区有76%以上的城市管理问题被城管队员及时发现处理，市派案件占立案案件的24%。

搭建沟通平台 加大城市管理力度

“做好城市管理，提倡公众参与是关键，是最终落脚点。”邢兰亭告诉记者，召陵区先后投资80万元设立了召陵城管便民服务中心和召陵区城管网，搭建城管与市民沟通的平台。充分发挥“12319”城管热线、领导接访日的作用，及时、妥善、负责地处理和反馈群众反映强烈的城管问题。

在文明宣传工作上坚持以“建设幸福和谐新城市”为导向。“城市发展是‘三分建、七分管’，而管理重在坚持，贵在长效，这不仅需要一个部门的努力，更需要各部门协调配合和广大市民的广泛参与。”邢兰亭告诉记者，打造“大城管”格局，要全面完善长效管理机制，让每个人都成为文明创建活动主体，“只有城市管理整体上给力了，才能从根本上保证城市的文明程度不断上升。”

常态化管理 提升城市整体形象

2015年，光明中路升级改造工作完成。仅用五天时间就完成了光明中路304间门面房前私搭乱建铁皮棚屋11870平方米的拆除工作。在最短的时间内完成了光明中路硬化等项目。

在万祥街、八一一路、尚武街、漓江路、人东一巷、人东三巷、光明南路、滨河路、光明中路开展私搭乱建集中拆除行动中，先后拆除私搭乱建违法建设2.8万平方米，彻底解决了市区私搭乱建影响市容和安全问题。在夜市管理中，落实了“一严禁、二规范、九统一”要求，夜市有烧烤整治获得全市第一名。按照疏堵结合原则，设立了六个临时便民摊群。协助召陵区、邓襄镇拆除违法建筑14320平方米。规范设置多处临时市场和早、夜市，以及节庆、季节性等临时便民摊点，有效解决了城市管理中长期困扰的“马路市场”和“流动摊贩”难题。在人行道上规划了部分停车位。以城管服务热线、市长热线、市长信箱举报案件办理为载体，对各类信访案件及时接洽，共办理各类案件300多起，办结率100%。

“在过去的工作中，取得了一些成绩，但是在以后的工作中，我们将继续常态化管理。特别是数字化城市管理，它是城市管理向综合化、精细化方向发展迈进中的一个新生事物，是进一步优化城市管理体制机制，提升城市管理效能的有效载体。为做好城市管理工作，我区将进一步推进数字城管化指挥平台建设管理，逐步形成‘城市管理数字化、监管执法联动化、社会服务载体化、考核评价科学化’的数字化城管新格局，让城市更美丽，让市民更幸福。”邢兰亭说。