

大城管“绣”出美丽新白城

——白城市城市管理行政执法局创城工作纪实

●本报记者 张风

九月的白城，秋意渐浓，阵阵秋风拂过城市的街头巷尾，却很难像从前一样卷起尘土和飞沙，因为这座城市早已如这秋日一般，纯净清爽。

创建全国文明城市，是全市人民的美好愿望，更是全市人民共同努力奋斗的目标。而在这场全民参与的“创城”攻坚战中，白城市城市管理行政执法局就像一支冲锋在最前面的尖兵部队，为我市实现“创城”的目标，披荆斩棘、冲锋陷阵。近两年，白城城管在白城市委、市政府的领导下，认真按照习近平总书记“城市管理应该像绣花一样精细”的要求，创新城市管理方式，加强精细化管理。通过理顺体制、完善机制、严格督办等一系列基础性工作的深化落实，城市管理水平不断提升，在赢得群众称赞的同时，也更好地提升了白城发展软实力、环境竞争力、品牌影响力，为“创城”夯实了基础。

构建城市管理大格局

多年来，白城老城区基础设施老化、服务功能弱化、管理体制固化等问题突出。直到2016年，白城市委、市政府全力抢抓“海绵城市”试点机遇，启动实施了老城改造这一历史上投资最多、规模最大、标准最高、涉及面最广的改造工程，拉开了白城开埠百年以来城市改造最彻底、变化最明显的“黄金时期”。

白城市城市管理行政执法局也以此为契机，迎来了全新的蜕变。他们把建管并重、无缝对接作为构建城市管理“大格局”的基础性工作，坚持“建”是“管”的基础，“管”是“建”的巩固，围绕全面提升城市管理能力，明确提出“2020年全面完成‘四城联创’和‘全国文明城市’创建，实现‘一年新变化、两年上台阶、三年大变样’的目标，全面提升城市管理水平。突出围绕规划、卫生、管理、绿化‘四个不留死角’，扎实做好城市管理各项工作，让白城成为全省最干净、最整洁的城市之一。”

今年以来，肆虐全球的新冠肺炎疫情打乱了每一座城市有条不紊的发展步伐。白城城管一方面按照市委、市政府的部署和要求抓好疫情防控工作，另一方面丝毫没有懈怠本职工作。他们把标本兼治、常态长效，作为构建城市管理“大格局”的终极目标，坚持“建”要系统实施，“管”要精准长效，打破了以往城管局唱“独角戏”的旧格局。通过加强区域和部门统筹，建立了规划、住建等相关部门全员参与的“全方位、全口径、全概念”的“大城管”格局，一个高位统筹、协同联动、权责对应、齐抓共管的城市管理机制搭建成型。通过强化“顶层设计”，不断塑造、完善“大城管”运行体系和精细化管理工作格局，统筹推进安排和协调运行城市管理各项工作，不断增强城市管理的协调联动能力。在城市管理标准上，将主次干道与支路、重点区域与居民小区、主城区与城乡接合部放在同等地位上，按统一标准实施管理，不断提升机械化作业水平。

“大城管”格局的形成，将过去“事不关己高高挂起”的各个部门全部变成“考核对象”并以行政问责制来督促，从根本上杜绝了推诿扯皮、管理失位，实现了城市管理从一家“独角戏”变成了众多部门合力出击的“协奏曲”。

创新城市管理新模式

在白城市的主要街道上，经常能看到洒水车、扫地车、高压清洗车、垃圾清运车等大型城市清洁车辆清洗路面的壮观场面。环卫工人每天拿着工具在街路上进行精细化保洁。路边石清根见底，公共设施及时擦拭，路面步道物见本色，天天如此，市民对城市环境的改善体会最多、感受最深。而且，随着季节更替，市区保洁方案也会随之调整，这就是白城城管创新实施的管理新模式。

“没有规矩不成方圆”。为了让城市管理有法可依，白城市抓住赋予市区地方立法权的有利契机，颁布了第一部地方性法规——《白城市市容和环境卫生管理条例》，通过深入开展“告别不文明行为”活动，加大处罚力度，加大不文明行为曝光力度等多种方式，严管重罚，管出规矩，严出自觉，罚出文明。市区乱停车、乱丢杂物等行为得到有效治理，实现了市民文明素质和城市管理水平“双提升”。

作为城市管理执法的主力军，白城城管着眼推动城市管理与社会治理紧密结合、有效融合，从管理理念、工

作模式、服务举措等方面进行了探索和实践。

创新管理理念，实行了“721”工作法，即70%的问题用服务来解决，20%的问题用管理来解决，10%的问题用执法来解决，推动城市管理由被动管理向主动服务转变，由末端执法向源头治理迈进。

创新工作模式，实行了“1+5+N”工作模式。“1”就是以“天天是新城、城市管理全省一流”为目标。“5”就是提高“五化”水平：提高城市管理科学化水平；提高城市管理精细化水平；提高城市管理智能化水平；提高城市管理规范化水平。提高城市管理社会化水平。“N”就是拓宽视野促提升、联合执法提效能、疏堵结合重实效、依法拆违解难题、反复巡查抓规范。

创新服务举措，制定了“五个一、一个百分百”便民纪律，即对群众举报的案件做到第一时间接受、第一时间派发、第一时间到达现场、第一时间纠正违规行为、第一时间回复行政相对人，力争确保做到群众举报100%处理。通过开设服务热线，指派专人接听热线，接受市容管理、违章建设、环境卫生、民生利益等方面的咨询、建议、投诉、表扬，进一步拓宽了群众投诉举报渠道，有效发挥了服务热线功能，更好地满足了群众需要。

破解城市管理“老大难”

居民小区的管理历来是城市管理中的“老大难”，尤其是一些老旧的居民小区，过去污水乱泼、垃圾乱倒、东西乱堆等问题屡禁不绝，居民抱怨物业收了钱却不干活，物业指责居民不交钱没法干活，形成恶性循环，导致很多小区弃管。为尽快破解这一“老大难”问题，白城市坚持问题导向、效果导向、需求导向，有针对性地采取了一系列对策举措。

白城城管通过落实包保责任，推动由“小区弃管”向“各方联管”转变。在市委、市政府的领导下，在全市各管理部门的紧密配合下，全市居民小区按照“属地负责、部门包保”的原则，实施了“小区管理包保工程”，实行两级领导、两级部门、两级干部包保责任制。具体负责“五包”：即包业主委员会成立、包物业公司引进、包管理长效机制形成、包困难群体物业费收缴、包冬季清雪。明确五条标准：即业主委员会要在1个半月内组织成立完毕；物业公司要在半月内进驻，按标准实施物业管理；管理达到群众满意再进行收费；小区管理的常态化长效机制要在100天内形成；困难群体物业费收缴工作与居民收费同步进行，在摸清底数、沟通到位的前提下，一次性交到物业公司；迅速制定小区清雪方案，及时将小区内降雪清至街路两侧。所有居民小区全部落实“五包”，达到“五标”后，再交给城市管理部和属地进行常态化管理，并保证包保部门不脱钩，继续做好联动联管工作。

白城城管还强化服务职能，促进由“被动管理”向“主动服务”提升。过去小区居民有点大小事，相关职能部门总是“千呼万唤始出来”，让我“补锅”绝不“修碗”。而随着城市管理理念的创新，白城市坚持“群众的需求就是城市管理的方向”，主动向小区群众了解诉求，坚持举一反三，开展专项行动，及时解决群众反映强烈的难点、堵点、痛点问题。

近两年中，白城城管针对群众反映强烈的人行步道、绿化带、小区脏乱差问题，集中开展大扫除、大清洗。今年以来，白城城管已出动人员1000余人次，车辆700台次，水洗道路510万平方米；清洗擦拭“马路家具”4000余个、马路井2000余个；清理垃圾杂物6800吨。针对冬季清雪，白城市、区两级城管配备了专业清雪设备，做到了以雪为令，雪落即动，雪停路净。几年来，市区内再没有出现过黑雪遍城、脏水横流的现象。此外，对于群众反映的城区一些树木遮挡阳光并且存在安全隐患问题，白城城管迅速开展排查统计，对市一中附近树木的枯枝、弱枝、下垂枝进行修剪，防止其折断坠落、缠绕电力线缆，消除了隐患，保证市民和师生的出行安全。

针对群众反映强烈的“空中蜘蛛网”问题，白城城管协调相关单位，集中对城区内废旧线缆、线杆进行清理，集中为城市“理发”“拔钉”。截至目前，累计线缆入廊65.6千米，清理900余处，清除影响通行线杆120余个，既拆掉了“空中蜘蛛网”，畅通了小区道路，又消除了安全隐患，老百姓交口称赞，拍手称快。

用好城市管理大数据

白城市智慧城管指挥中心大屏幕上，醒目地显示着市区各主要街路的实时画面，以及各城管执法车辆和环卫作业车辆的GPS轨迹。管理中心的工作人员则有有条不紊地根据当前情况，对城管人员进行工作上的调配。“智慧城管管理中心的主要职责就是构建数字化城市管理平台功能，建立用数据说话、用数据决策、用数据管理的新机制，实现感知、分析、服务、指挥、监察“五位一体”管理职能。”白城市智慧城管中心的工作人员这样介绍道。

城市管理数字化、精细化、智慧化，为白城城市管理工作的推进，城管人员的装备也取得了数字化“升级”。白城市为城管执法车辆和环卫作业车辆安装的150套GPS车辆定位系统已经投入使用；350台执法记录仪配发到执法人员手中，实现了执法过程全记录。据了解，白城市还结合本地实际，在原数字城管系统基础上研发了领导督办、呼叫中心服务热线受理、违章建筑管理、户外广告管理、牌匾门面装修管理等五个扩展应用子系统。通过共享“天网”视频监控，实现了对城市核心区、主要商业街区、大型活动场所周边等重点地区的全天候监控。

城市管理即时化、精准化、高效化，为白城城市管理工作的推进，智慧城管中心的建设应用，大大优化了城市管理问题的处置流程，提升了工作效率。在智慧城管管理平台上，管理人员为我们展示了瑞光商贸城周边环境卫生差、市容秩序乱问题处置流程及结果：市城管局在瑞光商贸城开展了城市管理“面对面”服务和集中整治活动，现场解答群众问题70余人次，收集群众对城市管理工作意见建议15条，出动人员120人次、水车6台次、湿扫车6台次，对商贸城周边街道进行无死角洗刷约9000余平方米，清理门前杂物80余处，整治非机动车摆放120余处，对19家牌匾破损的商家下达责令整改通知书，与商贸城周边90余家商家签订门前“三包”责任书。即时、高效、到位的应对处置，改变了过去城市管理低效的“大帮哄”模式，进入了精准的“外科手术”式管理。

做好城市管理“精细活”

“我开了二十多年的车，天南海北的也没少走，在哪儿开车都没有如今在白城市区开车舒服，就连心里面都特别敞亮。”看着市区内一条条平坦宽敞的道路和路边一排排规范整齐的停车位，还有越来越好的交通秩序，司机陈平心情特别的好。飞跃提升的城市文明背后，凝聚着城管系统广大干部职工辛勤付出的心血和汗水。

为解决人行道车辆乱停问题，市城管局与交警部门开展联合执法，加大城区违规停车整治力度，以分组负责、片区巡逻的方式，通过“白加黑、五加二”的全时段治理，全覆盖管理模式，有效遏止了违规停车行为。

为消灭城市“牛皮癣”，集中开展“城市牛皮癣”广告专项清理整治行动，对市区所有楼体墙面、楼内张贴、路面喷涂和高空随意悬挂的各类非法小广告开展地毯式清除，通过拍照取证、责令清除、控制号码等一系列精准措施，从源头上遏制小广告的扩散。

为倡导移风易俗“文明祭祀”，坚持一手抓宣传，通过电视台、微信等向市民宣传“文明祭祀”；一手抓整治，特殊时段实行“定人、定车、定岗、定时、定责”五定制度，每天18时至24时进行街路巡查和路口看守。经过持续努力，“文明祭祀”已渐入人心，市容环境得到极大改善。

为深入整治农村人居环境，坚持力量下沉、执法下移、队伍下派，与脱贫攻坚和乡村振兴紧密结合，在洮北区各乡镇成立乡镇管理执法中队，对乡镇（村屯）环境卫生开展常态化管理，开展“村屯六清、两化、一协议”整治活动，进一步改变村容村貌、切实提高乡村环境质量。

为加快推进“厕所革命”，结合开展“海绵城市”试点、创

建全国文明城市，投资1800万元，在市区主要街路、广场、公园建设了18座景观大方、整洁舒适的公厕。创新采取“整体纳入、统一标准、专人管理、跟进保洁”的作业模式，实现每座公厕定人、定员、定岗，做到有负责、有保洁、有考核、有监督，确保无污染、无蚊蝇、无臭味、无乱堆放，把毫不起眼的公厕打造成了市区一道独特亮丽的“风景线”。

近两年来，白城城管开展的“五个集中”“五个专项”整治行动也取得了良好的效果。“五个集中”：即开展市容市貌集中整治，解决市容乱象问题，清理店外经营、流动摊贩、条幅广告、马路市场、占道经营等1万余处；开展街路卫生集中整治，解决卫生差问题，每日机械化清扫面积约500万平方米，冲洗面积约达189.6万平方米，擦拭公共设施5000余处，清理城乡结合部积存各类垃圾1.74万吨；开展不文明行为集中整治，解决文明意识低问题，教育纠正市民不文明行为约3000余起；开展小区环境集中整治，解决小区卫生脏乱问题，清理小区堆放物8100余处，清理小区垃圾等杂物1200余吨；开展违章建筑集中整治，解决私搭乱建问题。已履行强制拆除程序的378个，劝导违建户自拆的77个，协助各包保部门拆除违建37个。

“五个专项”：即不文明遛狗行为专项整治，劝导不文明遛狗行为5300余起，捕流浪狗80余只；废品收购经营点专项整治，36家废品收购站实行全封闭管理，设置2米以上围挡，并附创城公益宣传；建筑垃圾专项整治，建立工地台账32家、规范围挡145处，投放公益广告129处；静态停车秩序专项整治，清理僵尸车382台、非机动车1991辆，移除共享单车722辆，补划停车位3933个，增划4000个，非机动车停车位8603延长米；噪音扰民专项整治，制止噪音扰民行为4100余处。

重塑城管队伍新形象

做好城市管理工作，关键要有一支政治坚定、业务精通、作风过硬的城管队伍。市城管局结合开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，从强化队伍作风纪律入手，围绕“五查五开展五解决”，以刀刃向内的勇气、自我革命的决心，扎实开展作风纪律整顿活动，重塑了城管队伍的新形象，展现了担当作为的新气象。

坚持以学习教育激发初心、增强自觉。坚持党组理论中心组先行学、党员干部带头学、普通群众跟着学，深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想、纪律制度规矩、城市管理法律法规，提升思想认识和政治素质，为开展纪律作风整顿筑牢思想基础。目前，共开展集中学习10次，签定纪律制度承诺书400余份。

注重以贴心服务为民解难、重塑形象。组织城市管理“面对面”专项服务活动，现场解答群众问题70余人次，收集群众对城市管理工作的意见建议15条，解决群众问题110件。为了让一名刚刚刑满释放、没有生活来源的群众有谋生出路，有生活保障，城管洮北大队市场中队帮助他解决了一个摊位，并减免了部分费用，使他深受感动。“是城管部门帮我安排了摊位，解决了我的生计问题。”这位群众向中队赠送了“亲情服务、执法为民”的锦旗。

突出以内部监督强化管理、从严问责。好的作风既靠自觉，又靠纪律。市城管局从完善纪律制度，强化内部管理，规范执法行为等方面着手，制定了《白城市城市管理行政执法局纪律手册》，出台了“六条禁令”，以此作为整顿队伍作风纪律问题的一剂“良药”。同时，从加强内部监督检查，对于违反相关规定的严肃处理，绝不姑息。

着眼以军训演练巩固成果、展示风采。为强化作风纪律整顿成效，市城管局定期开展军事化训练，并进行队列会操和实际演练。队列会操中，他们以精准规范的动作，展示着城管队员严守纪律、令行禁止的过硬素质；实际演练中，他们以规范文明的言行，展示了城管队员文明执法、热心服务的崭新形象，为更好推进城市管理、为民服务打下了良好的基础。

如今，当你走在白城的大街小巷，总有那么一抹“城管蓝”，像流动的亮丽风景穿行在大街小巷；总有那么一片“环卫橙”，像绣花一样精细描绘着美丽白城；总有那么一身“园林绿”，像辛勤的园丁播撒着绿色，编织着花团锦簇的美景；总有那么一道“维修灰”，像默默无闻的老黄牛奔波往返在城市的每个角落。这些质朴而靓丽的颜色，构成了这座城市最丰富的色彩和最生动的画卷。

践行核心价值观 共创全国文明城市



面貌一新的城市管理执法队伍。



城管执法队员奋战在疫情防控第一线。



在白城城管和全市人民的共同努力下，文明新风正在全市范围内兴起。



顶风冒雪清扫路面的环卫工人。



市政工人正在维修路灯。



市政工人正在拆除旧线杆。