

惠济区城管执法局

多措并举 全面提升执法服务水平

本报记者 栾月琳 通讯员 闫宣辰 文/图

惠济区城市管理执法局积极建设城管执法的服务品牌,紧紧围绕“提升素质促转型,立足服务赢满意”工作思路,围绕创新和服务,全力打造纪律严、业务精、服务好、形象佳的城管执法队伍。

实施“四化”管理模式 加强队伍建设

长期以来,惠济区城市管理执法局始终坚持“依法行政、文明执法”的宗旨,在全局范围实施“四化”管理模式,即“管理服务化、执法前置化、纠正人性化、形象亲民化”,努力营造文明、廉洁、高效的工作氛围,打造一支高素质、为民服务的执法队伍。

管理服务化。坚持“疏堵结合、以疏为主”工作方针,根据区域特点,区别对待,分类管理,逐步实现流动商贩退路进场、退路进点,还路于民。近期,区执法局联合刘寨街道、区商务局、惠济市场发展中心,设立楼宇农超集贸市场,对疏导点进行升级改造,目前刘寨辖区疏导点已全部取缔升级,有效缓解了占道问题,方便了市民生活。

执法前置化。采取提前介入工作法,对主干道沿街商户、流动摊贩逐一走访,宣传城市管理法规条例,引导群众自觉遵守城市管理法规条例,降低了管理难度。

纠正人性化。坚持教育与处罚相结合的原则,推行五步走工作法,即一宣传、二服务、三教育、四管理、五处罚,坚持以理服人,赢得群众的理解与支持。

形象亲民化。坚持服务为民理念,积极参与和开展慈善捐款、义务献血、高考志愿服务等公益活动,同时开展“党员示范中队”创建活动,以长兴路、迎宾路两个中队为试点,建立“党员示范中队”,设立接待区、办公区、会议区和办案中心,建立标准化服务体系,“一站式”便民服务平台,提高执法效率,简化办事流程,及时解决群众的困难和问题。

创新“十化”工作标准 强化执法效能

作为郑州城市精细化管理先行区,惠济区充分借鉴先进城市管理模式,从解决群众行路难入手,注重管理创新,标准创新、细节创新,推行“十化”工作标准,即“宣传多样化、沟通制



开展“两学一做”学习教育活动。



开展文明执法行动,助推城市精细化管理。

度化、责任网格化、档案信息化、巡查数字化、服务人性化、执法标准化、督察常态化、考核透明化、问责严格化”。通过规范化、制度化、程序化的工作标准,助推城市管理精细化有序开展,助推城市管理水平有效提升。

在日常执法工作中,按照“精、准、细、严”要求,严防、严控、严查、严罚,2016年开展集中整治160余次,清理占道经营15300余处(次)、店外经营6120余处(次);取缔露天烧烤150余处,督促700家餐饮场所安装油烟净化装置;排查渣土车辆15000余台次,现场纠正违规180余起,处罚违规车辆900余辆;拆除大型广告25处,清理违规灯箱、指示牌166块,清理小广告1.3万余处,协调设置各类公益广告803处;收容流浪犬188只,立案处罚58起;规范非机动车乱停乱放19700余辆,施划停车线8500余米。

在各项重点工作和中心工作中,按照惠济区“两抓一保”活动精神,站前位、勇担当,全员上岗,积极参与,做到人员调配到位、配合协助到位、应急处置到位,依法行政到位,突出整治了一批重点难点问题,队伍战斗力、执行力和攻坚克难能力进一步提升。在“违法建设、违法用

地”清零工作中,配合各镇(办)开展集中拆除行动30余次,率先完成牵头任务;取缔废品收购站124处,清理违规搭建102处。

在黄河滩区生态环境治理工作中,与相关部门协作配合,拆除100余处违规广告牌;在大气污染防治工作中,严格落实源头治理、无缝管控、严查重罚,四环内餐饮场所全部安装油烟净化装置,杜绝露天烧烤,重污染天气渣土车全部禁行,为保证惠济区良好的空气质量做了最大努力;在各项大型会议、领导视察等活动期间,班子成员带领全员徒步巡查,全力保障市容秩序,展示了惠济区良好的城市形象。

推行“四抓四促”措施 提升队伍素质

以打造“法治、效能、廉洁、为民城管”为目标,开展“四抓四促”活动,推动队伍素质、执法效能、行业形象全面提升。

抓学习、促素质提升。通过编印《城管执法学习月刊》,定期邀请专家讲座,机关科室轮流讲课,以微信答疑等方式,开展形式多样的

学习教育,普及政策法规、党政纪律等,带动全员学习氛围,全面提升队伍素质。

抓履职、促效能提升。推进执法规范化进程,实行网络办案,成立案审小组,实现案件动态监管、实时传输,全面接受监督评议;强化案件督办,主管领导分口把关,督导办理各类投诉、批办件,严格遵循步骤、时限;定期开展案卷制作评比、疑难案件模拟执法等活动,提升执法队伍在新形势下履职尽责水平。

抓纪律、促作风提升。制定《执法人员行为规范》《禁令》等三十四项规章制度,严禁工作日饮酒、吃拿卡要、粗暴执法等;实行首问负责、限时办结、责任追究等制度,治理慵懒散,促进工作效率;制定并实行绩效考核机制,注重实绩、奖惩结合,约束执法行为,激励创先争优。

抓服务、促形象提升。以预防为主,教育为先,通过发放告知书、提示书等,宣传市容条例;深化便民措施,着力建立标准化服务体系和“一站式”便民服务平台,简化办事流程;施行疏堵结合,对辖区11处便民蔬菜点进行高标准提升,引导流动商贩进点经营,缓解执法压力,方便市民生活。

搭建“互联网+”平台 展示队伍形象

与时俱进、改革创新,充分利用互联网功能,引入“互联网+”,搭建“一群一号一网”学习交流互动平台,开发和利用好执法工作“三个系统”,提升城管党建工作和执法服务工作新高度。

“一群”即建好党建微信学习群;“一号”即用活惠济城管微信公众号;“一网”即用好新媒体网络平台。在微信公众平台中设立“执法在线”“便民服务”“党建之窗”和“法律集锦”等板块,从学习的角度出发,及时搜集整理学习指导视频、H5、专家文章、党员模范事迹等内容,多角度、多形式指导和带动全员学习,使党员干部通过网络平台可以快速、高效地获得多方面的教育信息和资源,特别是极大地解决了针对派驻各个镇(办)执法中队办公地点分散、集中组织学习困难等问题。从交流互动的角度出发,及时发布行业间好的工作经验,结合实际进行总结、借鉴、推广,一线执法人员、社会群众均可通过评论、留言等方式,表达自己的心得和建议,实现执法服务工作由“单边灌输”向“互动交流”的转变,为干部职工提供了内部交流平台,促进部门之间、队员之间的同志情感,提高广大群众的知情权、表达权和参与权。

“三个系统”即数字化城市管理系统、网络办案系统、小广告违章追呼系统。区数字化系统于2009年投入使用并逐步升级,目前监控范围已覆盖全区8个镇(办)主要道路和区域,全年共采集、接收、派遣案件8千余件,按期处置率和结案率达99.7%;网络办案系统把办案系统模块化、程序化,实现了案件动态监管、实时传输和网上签章处罚,进一步促进了执法程序规范化、效率化,本年度前10个月办案数量是2015年的5倍;小广告语音追呼系统每分钟可以不间断地对最多120个违章张贴小广告的电话进行追呼,迫使其尽快终止违法行为,该系统投资54万元引入,已对近千个违章号码进行追呼,起到了很好的效果。

郑州日报 讲文明树新风 公益广告

# 家和万事兴

文明 郑州