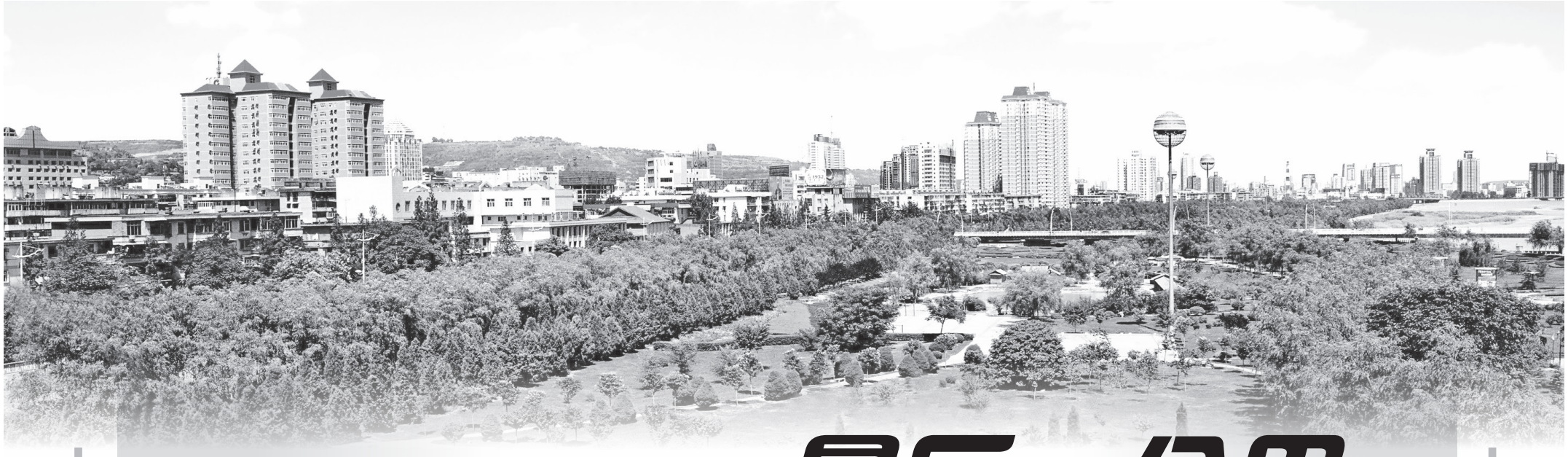

打通城市管理最后一公里

——市城市管理执法局开展“城市管理进社区，服务群众面对面”活动纪实

温瑶瑶

城市管理工作关系民生，连着民心。自今年5月“城市管理进社区，服务群众面对面”活动开展以来，市城市管理执法局将执法重心下移、执法关口前移，以市容环境综合整治、社区治理和服务体系建设工作为中心，打造共建共治共享城市治理新格局，真抓实干为群众办好事、解难事。

同心下好“一盘棋”

社区是城市空间的基本单元，社区治理事关人民群众的根本利益。为打造共建共治共享的城市治理新格局，我市根据省上相关文件，及时向各县区下发了“城市管理进社区，服务群众面对面”活动实施方案，要求各县区主动作为，在中心城区选3个社区创建活动示范点，积极探索经验，形成可复制推广的经验做法。

“城市管理基础在社区，重点在社区。开展这项活动的目的就是要解决‘看得见的管不了’‘管得了的看不见’问题，实现城市管理变末端执法为源头治理，由粗放管理向精细管理转变。”市城市管理执法局党组书记、局长朱军说，民生小事虽是琐碎的小事，但细究之下不难发现，这些小事却是城市治理的大事。不断提升社区治理能力，对于城市的“大管家”来说责无旁贷。为推动“城市管理进社区”活动走深走实，全市上下同心下好“一盘棋”，各县区积极行动，在中心城区选取社区设立“社区城管工作室”，将工作职责、服务内容和服务人员信息等内容上墙，执法人员下沉社区一线，加强城市管理部门与社区的对接工作。此外，各县区还第一时间成立了“城管进社区”工作专班，组织各街道召开工作推进会，形成“领导牵头、区街执法队员、街道管理队员挂钩”的进驻模式。据市城市管理执法局有关负责人介绍，自活动开展以来，每天都有执法人员联动社区、物业人员共同参与社区日常城市管理、精细化管理工作。笔者了解到，目前我市已建立“部门围绕社区转、社区围绕问题转”的联动协作机制，形成了城管进社区制度化、常态化局面，确保第一时间为群众解决问题。

“6月24日，协助社区处理门牌附近网线凌乱问题，向移动、广电等部门发放《整改通知》，要求其限期拆除……”这是凤翔区城管执法局执法人员郝海亮记录的工作台账。为切实解决老百姓“急难愁盼”问题，凤翔区将“城管进社区”和城管执法日常工作联系起来，结合社区工作实际，建立了巡查服务机制和工作台账制度，每个社区确定1至2名执法队员作为联系社区的直接包抓人员，与社区建立密切联系，在定期开展巡查和走访活动的同时，将影响群众满意度的难点问题逐一列出清单、建立工作台账，实行销号制度，这样可以使问题解决有落实、过程有记录、结果可追溯、管理更规范。随着“城市管理进社区，服务群众面对面”活动的开展，城管、社区和物业三者联动机制日趋成熟。据统计，截至目前，全市已有80多名执法队员进驻清姜街道宝成社区、铁道南社区等16个社区、91个小区，基本实现了“每个社区有城管工作平台，每个小区有城管队员联系”的目标。

架起共治“连心桥”

“‘城管进社区’公示牌上有人名、电话、职责，遇到问题该找谁帮助解决一目了然……”提起设立在小区的公示牌，家住渭滨区宝成社区清姜片区的赵小刚赞不绝口。日前，笔者来到宝成社区清姜片区看到，公示牌上区域负责人的信息及工作职责清晰明了。而这只是我市开展“城市管理进社区，服务群众面对面”活动的一个缩影。

群众之事无小事，点点滴滴暖民心。如何为群众解决实际难题？走近群众、倾听民声是最好的手段。渭滨区城管执法局依托“城市管理进社区”活动，完善与社区小区的执法协作机制，通过召开执法座谈会等方式，了解居民群众的执法诉求，建立执法部门和居民群众沟通的桥梁。与此同时，执法队员还走进居民小区，主动巡查监管，耐心倾听社区、物业、居民等各方面心声，收集社区群众亟须解决的城市管理热点难点，按照标本兼治、堵疏结合的原则，制定整改计划，切实为群众解决实际问题。据了解，自“城市管理进社区，服务群众面对面”活动开展以来，市城管执法部门积极主动加强与社区的沟通协调，排查群众身边存在的城市管理问题，坚决治理小区周边流动商户占道经营，私搭乱建，油烟、噪音扰民，乱贴乱画，小广告等社区“牛皮癣”。

其实，城管人不仅是执法者，更是宣传员。太白县城管执法局根据实际情况，定期开展送政策、送知识等活动。据太白县城管执法局工作人员介绍，执法人员在社区走访中，了解到不少老年人防诈骗意识低，容易上当受骗，于是组织执法人员前往包抓小区向老年人普及防诈骗知识。“打消‘用小钱赚大钱’‘吃小亏赚大便宜’的念头，看好自己的‘钱袋子’，凡是有人让您出钱，一定要多个心眼，不能将自己的钱拿出来……”执法人员用通俗易懂的语言，向老年群众耐心讲解诈骗分子惯用的手段、作案方式以及识别、防范的技巧，提醒老年人强化警戒心理，加固心理防线。“通过面对面讲解的方式，拉近了执法人员与群众的距离，提高了老年人对防范养老诈骗知识的知晓率。”太白县城管执法局工作人员说，在与居民交流过程中，他们也收集到一些居民反映的难题，经认真梳理排查后，及时予以解决和说明，进一步提升了群众的安全感。

群众在“城管工作室”反映情况

铲除墙体上的广告

向商家宣传法律法规

当好群众“贴心人”

“让人头疼的小广告终于不见了，出门心情都好了。”谈起小区的变化，家住凤翔区南环路大正花园小区的王阿姨非常高兴，她告诉笔者，小区的“牛皮癣”现象经常反弹，不少居民对此苦恼不已。

6月24日，凤翔区城关镇南环路社区的执法人员接到群众来电，反映大正花园小区墙壁上、楼道口到处贴的小广告，影响小区环境。接到举报后，执法人员来到该小区，经查看发现，疏通下水管道、搬家、开锁这类小广告被随意贴在门上、楼道甚至春联上，不少居民表示很反感。“我们通过电话联系到商家，处罚了墙体广告乱喷涂5起，该类问题得以有效控制，并把清理广告的过程拍成小视频，通过媒体宣传，提醒商家将广告贴在指定位置，受到不少群众点赞。”凤翔区城管执法局有关人员说。“之前社区没有执法权，很多群众反映的问题我们解决不了。现在城管进了社区，小区乱停车、私拉电线等问题都在他们的帮助下得到有效处理。如今小区面貌焕然一新，这些都离不开城管部门的大力支持。”凤翔区南环路社区书记朱婷说。

前不久，渭滨区城管执法局接到群众投诉，称宝成小区内存在违建情况，执法人员实地走访发现，搭建的房屋位于宝成小学东侧，有一处搭建了约10平方米的彩钢瓦房。执法人员前往社区及物业核实后，该房屋为私人搭建，用来存放维修工具。“我们在积极配合相关部门依法查处的同时，多次与搭建者沟通，当事人的态度转变很大，由前期的不配合到后面的理解，最终确定自行拆除。”渭滨区城管执法局工作人员说，目前，当事人在联系新的工具存放地点，待物品转移后，对搭建的房屋及时进行拆除。

一桩桩社区治理“难题顽症”的解决，离不开执法人员在活动中的深耕细作。据统计，今年以来，我市城管执法部门动员社区工作站、辖区单位、住户和行业单位全面整治市容环境卫生，共整治出店经营4600余次，清理野广告2.3万余个，规范乱停乱放非机动车辆3000余辆，共拆除破损指示牌匾、广告牌108处，拆除墙体广告685面，督促修复破损门头牌匾、围挡及公益广告106处。

民有所盼，必有所应。城管进社区配合社区办好“大小事”，打通了社区治理的“毛细血管”，在为民服务中体现了城市管理的温度。下一步，市城管执法部门将以“城市管理进社区，服务群众面对面”活动为抓手，进一步完善工作机制，强化执法服务，提升城市精细化管理水平，不断增强人民群众的幸福感和获得感！