

关注安阳城市管理新模式

人性化执法破解“难缠户”占道难题



4个月前,修表匠张瑞霞将自己的修表摊向后挪了挪。也就三四步的距离,她自觉地推起修表摊向后挪的动作,在安阳市城管执法局看来,并不那么简单。5年前,曾被安阳市城管执法者看做“难缠户”的张瑞霞,拒绝配合执法人员的工作。今年4月,她想通了,从不理解到认可,从抗拒到配合。

“视行政相对人为父老乡亲、兄弟姐妹。敬礼在先、尊称在先、亮证在先……”安阳市城管执法局去年开始推行的“人性化执法”起了关键作用。

晚报记者 牛亚皓 文/图



感动人性化执法,主动将自己在马路边的修表摊向后挪了三四步,修表匠张瑞霞用了5年时间。

执法“盯”上马路修表摊

摊主没想到,自己的生活会和安阳的一件大事联系起来

8月22日,高先生的手表坏了,吃过中午饭他径直来到张瑞霞的修表摊儿:“前几天进水了。”张瑞霞打开手表后盖仔细查看了一番,发现表芯内的齿轮生锈了。安阳市文明大道与东工路交叉口,午后的阳光有点强,路边奔驰的车辆在树荫下荡起细微的灰尘,张瑞霞用手擦了擦额上的汗粒,继续给客人修表。

张瑞霞在这个路口修表,始于1996年。每天早晨7时,她从窄窄的常家湾的小胡同里将修表摊推出来,晚上8时再将小摊推回去。摊位也不大,但搁在马路边很显眼。“我就靠这个摊子过日子。”张瑞霞说。

张瑞霞之前从没想过自己的生活会和安阳的一件大事联系起来。

2002年8月31日,安阳作为被国务院法制办和河南省政府批准为省第二个开展城市管理相对集中行政处罚权的试点城市,安阳市城管行政执法局挂牌运作,包括该局文峰分局在内下属5个分局的城市管理工作正式启动。张瑞霞的修表摊就在文峰分局的辖区内。也就是从这时候开始,张瑞霞发现自己的生活悄悄地起了变化,文峰分局很快就“盯”上了她。

文峰分局没有理由不注意她。这个修表摊,背后是一溜商铺,面前是宽阔的文明大道,四周人潮涌动。以小摊为中心画一个直径100米的圆,就画到了安阳市眼科医院。这个圆再扩张一下,就到了一个在安阳鼎鼎有名的家具大世界和外籍学生越来越多的安阳师范学院。不但小摊所处区域特殊,且它靠公路太近了,小摊车轮胎的一半压在文明大道上。

“拉锯战”开始了

“收我的摊子,我就带着孩子坐在他们办公室里赖着不走,跟他们斗跟他们吵”

“执法局盯上了我,我就时刻盯着我的摊子,担心不敢回去吃饭,怕摊子突然被拖走。”张瑞霞回忆起当时的情景说。“盯”了没多久,执法局的人直接来收摊子了。“刚开始收走摊子,我就去他们局里耍,他们不给,我就带着孩子坐在他们办公室里赖着不走。后来,我就跟他们斗跟他们吵架,他们来收摊子,我就抓着摊子不让拿。”

“他们拿摊子我就咬他们,踩他们的脚,大哭。”张文思附和道。张文思是张瑞霞的女儿,当年她8岁。张文思和弟弟同母亲租住在离这个路口很近的常家湾一个简陋的房子里。对于这个单亲家庭来说,唯一的经济来源就是这个修表摊。

为什么非要将小摊摆放在这个路口呢?事实上,16岁就开始以修表为生的张瑞霞在其他地点也摆过摊子,但自从来到文明大道与东工路交叉口之后,她就不愿意再换了。“我在常家湾租房,房东和邻居对我很照顾,房租便宜。”张瑞霞说,更重要的是这里生意比她原来的地方好。“修表的以打工仔和学生居多。这里紧靠着家具大世界和一些建筑工地,还有技校、师院、一中、32中这些学校。”

为什么非要将小摊摆在大马路边呢?张瑞霞用“生意一步差”来回答当年安阳市执法局文峰分局工作人员的疑惑。

“拉锯战”究竟怎么打?

被管理者与管理者之间的矛盾,在这场“难缠户”与执法者的“较量”中体现得淋漓尽致

在当今城市管理的课题中,被管理者与管理者之间的矛盾,在张瑞霞和安阳市城管执法局文峰分局之间的“较量”上体现得淋漓尽致。一方面,张瑞霞属于弱势群体,她以修表为生,仅有的经济支柱就是她那个小小的修表摊;

一方面,安阳是历史文化名城,三千年悠久的历史,给安阳留下了无数名胜古迹,外地游客络绎不绝。就在张瑞霞埋头修表的一年又一年,这个著名古都正在城市化的进程中急速地变化着,道路更宽了,高楼更多了,招商引资更强了,更

漂亮了。它正以昂扬的姿态进军“豫北工业强市”,对城市环境与文明程度的要求越来越高。城市的建设和扩张,给城市管理带来了压力和动力。决策者的高瞻远瞩,执行者的英勇奋战,在张瑞霞眼中,都在悄然地进行着。

文峰分局所要执行的,包括梳理张瑞霞这些“难缠户”。这场艰难的“拉锯战”究竟怎么打?如何破解城市管理的方程式?安阳的城市管理者开始走上了并不漫长的探索之路。而结果,无疑将直接影响张瑞霞的生活。

“拉锯战”在去年停了

唠家常、讲道理,就像亲戚朋友那样,“这一次来的人,跟以前不一样了”

张瑞霞预感到春天的到来,是在去年深秋一个平平淡淡的下午。文峰分局的执法人员又一次来到了她的修表摊前。

“这一次来的人,跟以前不一样了。”张瑞霞说,执法人员先给她敬了一个礼,然后坐在摊子边和她唠家常,态度非常温和可亲,这让她有点“惊

讶”。本不愿意多交流的张瑞霞也坐下来,将家里的实际困难说了。“他们认真地听,很理解,并且还给我讲他们执法的难处,耐心地讲道理,就像亲戚朋友那样。”

紧接着,文峰分局局长助理冀书凡来到张瑞霞的修表摊。冀书凡第二次找到张瑞霞,是今年4月份的一

天,他想去张瑞霞的修表摊往后挪一挪。“当时我坐在那儿心里正难受,因为那一段生意不好,正在默默地流眼泪。头一抬,被他看见了。”张瑞霞说。

“我自己的钱,你买菜吧。”冀书凡从口袋里掏出了几百元钱给她。

冀书凡第三次、第四次到张瑞霞家,送来了米、面、

被子、油等生活日常用品。

“现在有一个安心的、固定的地方,长期在这儿放,生意也没啥影响。”2007年8月22日下午,张瑞霞见张文思又卖出了一块电池,笑着说。

早在4个月前,张瑞霞主动将修表摊向后挪了三四步,挪在了执法局规划好的区域。

“人性化执法”的社会效应

结帮扶对子,两年内改造近500条小街巷,群众送来50多面锦旗表谢意

在这个打着“人性化执法”烙印的全新城市管理模式的驱动下,当地城市管理各项工作取得了显著成效。像张瑞霞一样,安阳市城管执法局和全市500多户家庭贫困、长期靠占道经营维持生活的商户,结成了帮扶对子,帮助他们解决经商、生活中的实际困难。

“我也有帮扶对象。”安阳市执法局纪委书记武春岭告诉记者。像冀书凡一样,执法局每个干部都有自己的帮扶对象,会时常去他们家里看一看,了解一下情况,送一些生活用品。

令武春岭印象最深刻的,是一位修自行车的李姓小伙子,常年将修车摊

摆在马路边,弄得一地油污。武春岭的意思是,让小李往旁边的胡同口挪挪。但和张瑞霞的反应相似,小李拒不执行。经过反复的引导说服,小李被说动了,现在他就在胡同口摆摊,生意并不比原来差。

两年来,安阳近500条小街小巷通过努力全部改造完毕,当地老百姓对行政执法的认可度和满意度都在提高,群众自发送了50多面锦旗。

“在安阳的行风评议中,行政执法老是倒数第一名。但在2006年,全市70个部门和行业开展了民主评议政风行风活动,安阳市城管执法局在政府部门的综

合评议排位中名列第29位,考核位次有了较大幅度的提高,一举甩掉了多年的落后帽子。”安阳市副市长倪豫洲介绍,2006年及2007年“十大感动安阳人物”都有执法局的工作人员在内,这也令他感到“吃惊”。

今年3月,安阳市城管执法局被省政府法制办授予河南省“法制工作先进集体”荣誉称号。最近,安阳又入围2007年度中国城市管理进步奖候选城市。

“以人为本亲情执法,推进执法手段的人性化。”《安阳市城市管理行政执法局工作情况汇报》(以下简称《汇报》)中显示,执法者将亲情执法融入日常

执法工作,视行政相对人为父老乡亲、兄弟姐妹,遵循《行政执法人员文明执法用语和执法忌语》等一系列规章制度,敬礼在先、尊称在先、亮证在先、指出违法行为的事实为先,提倡多做思想工作和说服教育,对于轻微违章行为一般不进行罚款处罚。“以服务换理解,用爱心架桥梁”“堵疏结合,真情扶持”“心系群众,结对帮扶”,《汇报》中这些暖洋洋的关键词语,都在张瑞霞这里得到了验证。

“从去年开始,执法局再也没有收过我的摊子,也没罚过款。”8月22日下午,张瑞霞望着自己的修表摊说。

请继续阅读 A16 版