

打造“爱民 亲民 为民”执法队伍

惠济区城市管理执法局温情执法,商户满意,市民点赞

“2014年以来,惠济区城市管理执法局在区委、区政府的正确领导下,紧跟区委、区政府战略部署,围绕建设宜居、宜业、宜游滨河田园城区总体目标,突出服务新型城镇化建设,构建大城管格局主线,以“抓重点、创亮点、严管理、求实效”为总要求,以人为本,服务民生,在精细化管理上提升新水平,在规范执法上迈出新步伐,在破解难题上实现新突破,在文明服务上开创新局面,推动城市管理执法工作科学化、精细化和长效化,实现了城市管理绩效与社会绩效的双促进、双丰收,为全区经济社会发展作出新贡献。

郑州晚报记者 刘怡辰
通讯员 闫宣辰 文/图



惠济区城市管理执法局每周开展军训,提高协作意识,激发队伍潜能。

【回顾2014】

以服务群众为主线,实施温情执法

2014年以来,惠济区城市管理执法局为进一步提高城市管理水平,坚持以服务群众为主线,实施“亲情化”服务,开展“人性化”执法,打造一支“爱民、亲民、为民”的温情执法队伍,谱写出执法人员和相对人一曲曲和谐的乐章。

“谢谢,谢谢你们,感谢你们的恩情,我们一家人一辈子也忘不了。”2014年5月15日,在惠济区执法局,英才街的商户邝小玲泪流满面,频频向前来捐款的执法人员鞠躬致谢。“以前从未和城管打过交道,看到了就跑,没想到我们见了就跑的人会来帮助我们。”原来,在第一时间得知辖区内商户邝小玲一家正在为得白血病的儿子看病没钱发愁时,惠济区城市管理执法局发动全局职工和英才街疏导点内其他商户共同为邝小玲患白血病的儿子捐款献爱心。

为妥善解决群众合理诉求,惠

济区城市管理执法局认真践行“爱民、亲民、为民”理念,在执法过程中,注重与相对人的沟通,采取多引导、多教育、重整改、严预防的执法方式,取得明显成效。按照疏堵结合,标本兼治的原则,划定夜市经营区域,帮助残疾人找合法摊位,为经营者提供必要经营场所,进行规范管理,既缓解了市场压力,又减少了执法矛盾。不仅净化美化了市容,同时也收到了“商户满意、政府省心、群众点赞”的三重效果。

惠济区城市管理执法局坚持从为民办小事做起,从人民群众最期盼、最紧迫、最急需的事情做起,在温情帮扶执法过程中,将执法工作的重心前移,早定预案、提前预防,对可能造成群众生活、出行不便的事项如庙会期间市容管控工作,采取公示、告知等方式,避免给群众造成不必要的损失。

以队伍建设为重点,提升队伍素质

2014年9月16日,新城街道执法中队在天河路巡查过程中,发现近日已被警告二次的曾姓商户,仍在占道经营。中队队员李二芹、郝炎增上前制止,并根据城市管理相关法律法规对经营三轮车进行依法暂扣。该商户当场对执法队员进行谩骂、殴打,并阻止扣车。李二芹、郝炎增两人身上多处被抓伤,始终是骂不还口,打不还手,直到警察到达,没有扩大事态,始终维护城管执法人员良好形象,赢得了市民理解。

这件事只是众多事件中的一小件,2014年以来,惠济区城市管理执法局实施“六抓”、建“六型”团队,提高队伍素质。

惠济区城市管理执法局有效实施“六抓”,铸造“六型”团队,让服务的理念渗透到每个执法队员的心中,队员们的服务意识明显增强,办事效率明显提高,使城管队员的执法方式发生了根本性的转变,真正地将服务融入执法管理中,执法人与相对人的距离也越来越近,实现了从“管民”到“为民”和“便民”转变,赢得了群众的广泛好评。

A 抓关爱 创建“温暖型”团队

设立“委屈奖”,对坚持文明执法的执法队员,予以表彰和奖励;定期走访慰问职工,送上组织关爱;开展交流谈心活动,倾听一线心声,沟通思想,凝聚共识。

B 抓党建 建设“创优型”团队

深入开展党的群众路线教育实践活动,建立和完善局班子成员领学、讲学制度,改进工作作风,深入一线调研,走访慰问困难群众,坚持立行立改,以实际行动彰显城管执法人员为民服务意识。

C 抓学习 建设“进取型”团队

定期邀请知名专家授课,举办城管执法业务技能培训班,进一步提高业务水平;组织拓展训练和红色教育,每周开展军训,提高协作意识,激发队伍潜能。

从为民办小事做起

举例:高考、中考期间,设立了考生服务站,配备服务车、饮水机、降暑药等设施 and 用品为考生服务。

宗旨:努力维护好群众的根本利益,在一点一滴中体现实实在在的爱民之情,从而双方才能形成“爱”的良性互动。

让数据说话

2014年惠济区城市管理执法局认真做好投诉案件办理工作,全年共受理投诉案件800余起,督办件321起,处置率和反馈率均达100%;“前置式”的管理,“亲情化”的服务,“人性化”的执法,让执法人员和相对人的关系更加和谐,全年无侵害群众权益事件发生,查办的案件无一例行政诉讼败诉。

【展望2015】

创新方法,推行“一卡四色”分级治理

辞旧迎新,在2015年,惠济区城市管理执法局以牢固树立创新管理、科学发展的理念为前提,将通过开展党的群众路线教育实践活动及城市精细化管理工作,抓牢抓实队伍建设、制度建设、党风廉政建设,构建严格管理、科学管理、高效管理的工作新格局,全力推进各项工作迈上新台阶。

1月13日,惠济区作为郑州城市精细化管理先行区,从解决群众行路难问题入手,创新工作方法,推行“一卡四色”分级治理标准,开展占道经营专项整治。

惠济区城市管理执法局近日结合区占道经营整治指挥部前期治理

整治情况,组织执法人员对刘寨办事处、长兴路办事处辖区约3.5平方公里先行区内的沿街商户和摊贩进行全面细致的排查,整理统计其经营者、联系方式、经营性质、店面门头、经营工具等详细信息,以数据资料为基础,对商户实行“一卡四色”分级管理:给沿街商贩发放一张温馨提示卡,明确权利和义务;无违章记录即为第一级别(“蓝色”);初次违章即第二级别(“黄色”),当事人受警告;再次出现同一违章现象将标为“橙色”,将受处罚;多次违章仍不整改的,标为“红色”,将暂扣其经营工具,从重处罚。



惠济区执法局为商户邝小玲患白血病的儿子捐款

精细化管理,为民服务务求一个“实”字

惠济区城市管理执法局把工作科学化、精细化和长效化的管理机制,以人为本服务于民生的服务化管理相结合,创造新的管理模式,收到了良好效果。通过实践操作,拉近了执法人员和相对人的距离,进一步提升了城市管理水平,在精细化管理立足一个“效”字。

强化干部队伍建设,强化规范执法,建立网络办案系统,数据实时传输,网上签章处罚,全面接受监督评议,促进执法程序公开化、信息化、透明化;努力打造“学习型、创新型、服务型、效能型、和谐型”城管执法新团队。在队伍建设中

做到突出一个“严”字。惠济区城市管理执法局始终把全心全意为人民服务作为城管执法的生命线,积极发挥城市管理的社会管理和公共服务职能,不断创新服务方式,拓展服务内容,多措并举,解决群众投诉问题。针对群众来信来访、网上举报、热线投诉等多渠道反映的问题,建立快速反应机制。整合执法中队队员、数字化监督员、环卫保洁员、镇街协管员、城管志愿者等队伍,做强做实社区城管工作站,构建“一站式、一网清”的运行模式。在为民服务中务求一个“实”字。

D 抓活动 建设“效能型”团队

以“城管执法难题破解月”、“疑难案件现场执法演练”等为载体,进一步提高新形势下群众工作的能力和应对复杂执法环境的能力,大力提升城管执法效能。

E 抓制度 建设“自律型”团队

修订《岗位责任制》、《案件督办制度》、《执法人员行为规范》和《禁令》等三十四项规章制度,购买指纹签到机、测酒仪等设备严格考勤,严禁酒后执法、粗暴执法、吃拿卡要。

F 抓硬件 打造“现代型”团队

开展星级执法监察队伍创建工作,逐步为一线执法人员配备完善了对讲机、执法记录仪、相机等取证设备和通讯设备,为执法工作提供了有力保障。