

# 扎实推进“强转树” 不负一身“城管蓝”

## 哈尔滨市城管执法系统高质量服务提升群众幸福指数

□本报记者 刘瑞

在冰城,有这样一抹“城管蓝”:他们夜以继日,攻坚克难;他们无微不至,贴心为民。

2024年8月16日,是哈尔滨市城管执法队伍建队24周年。近年来,全市城管执法部门持续巩固深化“强基础、转作风、树形象”专项行动,坚持以服务提升为主题,树牢执法为民理念,全面实施“721”工作法,即:70%的问题用服务手段解决、20%的问题用管理手段解决、10%的问题用执法手段解决,不断加强城管执法科学化规范化建设。以提升城市管理执法服务水平为目标,用心用情解决群众急难愁盼,营造繁荣和谐的城市环境,以高质量服务助推人民群众幸福指数持续提升。



②



③

日常生活中,哪些领域由城管执法部门管辖?城市主要街道两侧建筑阳台和门窗外是否可以吊挂、摆放物品?16日,哈尔滨市城管局组织主城区六区分局开展以“城管执法在身边 服务群众零距离”为主题的“城管开放日”活动。

在南岗区悦山国际小区活动现场,市民意见征集箱、城管执法体验、普法宣传咨询服务台、城管知识互动大转盘等吸引了众多市民驻足。执法人员重点介绍了哈尔滨市城管执法系统的工作内容,让更多市民在互动交流的过程中走近城管,进一步了解城市管理工作。同时,执法人员结合日常生活中遇到的市容环境问题,向市民开展了生动普法。

在道外区和香坊区活动现场,市民现场体验清理违规占道、违规牌匾拆除等执法环节,见证执法人员文明、规范执法全过程。参加活动的市民纷纷表示:“多样的活动内容,让我们进一步了解了城管执法工作的职责和艰辛,我们愿意积极配合城管部门工作,共同维护城市的秩序与环境。”

哈尔滨市城管局相关负责人介绍,“城管开放日”活动是城市管理与社会共治共享的生动实践,不仅增强了市民对城管执法工作的理解和支持,也为城管执法与市民、商户之间搭建了一个良好的沟通互动平台。

细微之处见真章,城市管理更是如此。“城管开放日”活动仅仅是哈尔滨市城管执法部门提升为民服务能力的其中一环。从提升执法服务,到提升环境服务,哈尔滨市城管执法部门持续在强化基础工作上“下深功”,着眼提升城市品质,常态抓好城区执法管控工作。

今年以来,按照哈尔滨市品质提升行动总体部署,结合春季整治、城市环境净化美化亮化等城管执法工作任务,哈尔滨市城管执法部门持续抓好街面秩序整治,突出重要保障街路、大型商业综合体、景区景点、沿江等重点区域及城乡接合部、出入城口、背街小巷等难点区域,以疏导违规占道经营、乱贴乱画、乱扯乱挂、乱堆乱放、私设挡车桩、建筑工地违规拉运残土等街面乱象为重点,强化对街路秩序全时段、全覆盖管控,按照精细化管控标准提档升级,严防问题反弹。

同时,以迎接2025年亚冬会保障任务为牵引,突出哈洽会、中俄博览会、端午节、中高考等重点时段,以及重要活动线路保障,组织各区细化保障方案,科学调度勤务力量,提前介入管控,落实定岗值守,营造良好城市环境秩序。

## 转作风久久为功 “规范文明”彰显使命担当

“办事效率高、服务有温度,作为商户,我们有着切身感受。”近日,哈市平房区城管执法部门在处置一商贩占道修车、乱堆乱放行为时了解到,该商贩无其他经济收入,生活很困难。对此,城管执法部门不仅帮助其家庭成员符合条件的两人办理了低保,并向区政府申请给予该家庭帮扶资金两万元,彰显了城管执法的责任担当。

城管执法工作与人民群众息息相关,城管执法队伍是展示政府形象的重要窗口。城管工作做得好不好,老百姓不满意是重要评判标准。

哈尔滨市城管局相关负责人介绍,近年来,哈市城管执法部门顺应市场主体和市民群众的现实需求,全面优化改进执法方式,执法方法从“强制执法”向“柔性执法”转变,执法重心从“末端执法”向“前端服务”转变。

将便民惠民举措融入日常执法工作实践中,引导守法经营,消除违法隐患,降低违法风险。推行轻微违法、初次轻微违法行为不予行政处罚的“柔性执法”举措,充分运用说服教育、劝导示范、警示告诫等“柔性”手段,多沟通、善说服、慎强制,鼓励行政相对人主动整改、自我纠错。

在哈市道里区发生的一幕很有代表性。为了实现商家外摆经营规范管理,避免对行人通行造成影响,道里区综合行政执法局执法人员用细心、诚心、耐心挨家挨户宣传,发放联系卡、征询商户意见,并积极吸纳部分商户反映的节假日期间

摆放宣传物、外摆经营等相关意见的建议。在与商家沟通过程中,他们用规范文明的执法流程赢得了商家的信任与好评,积极配合执法部门严格落实外摆经营的相关规定,最大程度避免了对行人通行造成的影响。

近年来,哈市城管局以规范城管执法行为、提升城管执法服务效能为核心,不断完善制度规定,强化城管执法队伍建设各项工作。结合城管执法实践,建立城管执法人员文明规范执法“五步法”工作流程,即:一亮证、二宣传、三服务、四规范、五执法;明确城管执法队伍“十不准”要求,进一步规范行业执法行为,严格规范公正文明执法。

同时,梳理形成《哈尔滨市城市管理行政执法规范化建设

指导图册》,组织开展《黑龙江省城市管理行政执法现场工作指引(第一批试行)》培训演练工作,全面推进严格规范公正文明执法。针对执法不文明等问题,哈市城管执法部门根据执法规范的要求,对城管执法人员用语和执法行为进行了严格规范,坚决抵制“慵、懒、散”等不良工作作风。为了杜绝风纪不严谨、语言不文明、出勤不出力、在岗不在状态等突出问题,制定《哈尔滨市城市管理行政执法督察工作规定(试行)》,采取全市城管执法督察联检、交叉互检等方式,落实常态执法督察。

正是这些作风建设的生动实践,成为推动解决城市发展突出问题和短板,提升人民群众获得感、幸福感、安全感的有效举措。

同时,梳理形成《哈尔滨市城市管理行政执法规范化建设



④



⑤

## 树形象初心不改 “城管蓝”绘就城市风景

实干树形象,实绩惠民生。

面对新时代新要求,哈尔滨市城管执法部门始终坚持顺应城市工作新形势、改革发展新要求、人民群众新期待,在队伍建设标准化、执法行为规范化、为民服务精准化三个方面持续攻坚,齐抓共管树形象。

“谢谢阿姨为我们指路,还送我糖果吃。”近日,在道里区中央大街与西十三道街交口,跟随家人从广州来哈旅游的11岁女孩小云对帮助自己指路的中央大街城管女子执法队员连声道谢。

在道里区,由12名执法人员组成的城管执法女子中队,在中央大街巡逻巡视,解答游客咨询、劝导无证商贩,成为百年老街上的靓丽风景线。中央大街人流量大,突发问题多,女执法人员身着蓝色制服,充分发挥女性在城管执法工作

中特有的耐心、细心和善于沟通等特点,细心解答游客提出的问题,着力呈现城管行政执法中不同以往的新亮点、新形象。

2023年,为探索柔性执法的城市管理新路径,哈尔滨市城管局借鉴杭州西湖女子巡逻队经验,牵头组织各区城管执法部门成立城管执法女子中队。用女性特有的韧性和坚持将“柔性执法+贴心服务”理念贯穿于日常执法工作。

在为民服务精准化方面,哈尔滨市城管执法部门持续开展“联系一条街路商户,采纳一系列建议,至少做一件实事”为主题的“三个一”活动,“结对子”活动以及宣传服务活动,与2万余名业户建立联系,与近千名经常违规占道的商贩“结对子”帮扶。在全市设置城管执法便民服务站,配备业务精、情况明的执法人员,在对街面秩

序乱象进行有效管控和疏导的同时,为市民和游客提供引导等便民服务。坚持主动上门对接服务,指导商家业户按照规范标准开展经营活动,做到宽审慎和规范有序有机结合。同时,结合秋菜销售疏导等工作,强化源头疏导、末端服务,指派“服务专员”负责服务管理工作,合理规划规范疏导街路、设置便民服务站,达到“管理上水平,执法更规范,群众得实惠”的目的。

在执法行为规范化方面,哈尔滨市城管执法部门适应新一轮行政执法体制改革要求,凝聚人心士气,厘清执法职责,进一步完善指挥顺畅、调度有序、监管到位、执行有力的管理运行格局。以学法规、强业务、促规范为重点,强化业务培训,定期开展案卷评查活动,切实提高执法人员业务知识和现场

执法能力。加强与检察机关、人民法院执法协作,提升城管执法成效。利用科技手段强化执法队伍人员管理,推行上岗人格自拍签到,工作轨迹巡查,通过常规督察、专项督察、重点督察、联检督察、交叉互检等方式,促进作风养成。

在城管执法事业征程中,哈尔滨市城管执法部门将继续发扬无私奉献、敢于攻坚的优良作风,恪守为人民管理城市的神圣使命,持续推动巩固深化“强基础、转作风、树形象”专项行动落地生根,以巩固成果、提档升级为主线,坚持服务为先,推进严格规范公正文明执法,把执法为民理念贯穿到执法全过程、各环节,不断提高城管执法科学化规范化水平,全力以赴解决群众急难愁盼问题,以高质量服务增强人民群众幸福感。



⑥

- ①城管执法队员向行政相对人敬举手礼。
- ②城管执法队员为市民发放宣传单。
- ③中央大街城管女子执法队员关爱游客。
- ④16日“城管开放日”活动现场。
- ⑤“城管开放日”活动现场,市民进行咨询。
- ⑥城管执法队员服务商家业户。

本版图片均由哈尔滨市城管局提供

## 九区城管执法工作亮点

### 南岗

创建社区网格化管理新模式,强化一城20网3000格网格执法。加强网格联动,与社区网格信息共享,优化问题采集、分类处置、反馈结果等工作流程,进一步提升城管执法管控标准。执法网格通过走进社区,畅通了居民群众反映城管问题的渠道,及时解决了部分居民关注的热点和难点问题,使城管执法工作中的矛盾问题解决在基层,形成相互沟通、相互理解、相互支持的良好氛围。

### 道里

以系列活动为载体,开展“1041”工程,即打造10条精品街路,开展拆违、市场摊区、重点区域清街、露天烧烤等4项专项整治,推进1项“白加黑”超常规执法保障。以迎亚冬盛会、提升城市品质为抓手,执法人员从执法者转变成“服务员”,让市民和游客切身感受到“尔滨”执法人的诚信敬业、亲切热情。

### 道外

规范治理辖区违规占道经营乱象。采取提前介入,逐户告知、动员,在醒目处设置公告牌、张贴公告单等办法,提前动员占道商贩自行搬离。联合交警部门、属地街道办等部门,对附近占道商家的违停车辆采取一并劝离。在联合执法队伍的劝导下,违规占道商户自觉离开。为杜绝乱象反弹,采取定员定岗巡查等方式,持续维护城区环境秩序。

### 香坊

采取“宣传引导+严格执法”的执法模式,对违法当事人进行劝导。日常对辖区重点路段、重点区域加强巡查力度,以错时管理和延时执法相结合,日常巡查与定点值守相结合工作机制,实施长效监管,对城市管理问题做到及时发现、迅速处置。

### 松北

建立综合执法体系,集中多个部门的执法力量,形成“一支队伍管执法”模式,有效解决了多部门多头治理导致的效率低下和监管盲区问题。利用大数据分析、云计算等技术手段,通过智能监控系统实现远程实时监控和预警,实现了从举报受理、现场勘查到快速查处的无缝对接,提高执法效率。

### 平房

加强辖区废品收购站整治力度。按照街镇排查上报、建立工作台账、成员单位联合执法,开展“回头看”,初步完成了对全区96家废品收购站的清理整治工作。通过整治行动,废品收购站的经营活动得到了规范,周边环境卫生得到了明显改善,垃圾乱堆乱放等问题得到了有效解决。

### 呼兰

注重培训与教育,定期组织执法人员参加法律法规培训,提高执法水平和综合素质。积极推动执法宣传工作,通过多种渠道向社会广泛宣传相关法律法规,增强公众的守法意识,减少违法行为的发生。推行联合执法,与其他相关部门建立协同合作机制,形成执法合力,共同解决复杂的执法问题。

### 阿城

强化城乡环境秩序整治。加大对城区内和城乡结合部街面秩序乱象、市政设施损坏和牌匾广告整治力度,对流动摊贩取缔和劝离,有效遏制了市场摊点云集的现象,引导流动商贩进入周边市场经营。加强巡查检查,落实长效管理机制,发现问题及时查处。

### 双城

坚持推行“721”工作法,采取疏堵结合的方式管理城市,服务百姓。加大宣传力度和日常巡查检查力度,发现问题及时处理,各片区不定期开展集中整治,对重点区域、路段和百姓关注的重点难点问题专项治理,城市环境秩序明显改善。

强基础 定不移  
「细枝末节」折射服务温度