

# 全民城管走出新境界

## 以改革创新提效争先,沂源县弘扬城市“和谐之光”



“局长进社区 物业开放日”活动通过直播促进了问题解决。

“局长好！尚品江南小区停车问题老大难，你们敢不敢来直播？”

2023年4月9日，刚刚开播不久的沂源县综合行政执法局抖音号“沂源红·全民城管行”，正在县城印象西台小区现场直播，接收并解答该小区居民的问题。有市民不断在直播间屏幕上向执法局发出“邀请”，要求直播尚品江南小区的停车问题。这让气氛本来就有些紧张的直播间里，添了些火药味。

“只要市民有需要，我们就去！”正在直播的执法局领导马上与该小区物业公司对接后回复道。4月17日，直播间就开进了尚品江南小区。

2022年，物业管理这个一直投诉居高的领域，纳入到执法局职责范围。城市管理进入大物管深水区。沂源县综合行政执法局直面问题、改革创新，勇于争先，通过不断扩容、夯实“城市之光”党建联盟，为城市管理铸起全民城管的统一阵线，让城市闪耀“和谐之光”。

### 直播间里针锋相对

沂源县执法局“局长进社区 物业开放日”活动很受关注，4月17日，活动通过执法局抖音号进行第三场直播，直播地点设在沂源县城尚品江南小区。这个主要解决沂源县城物业问题的直播间，既有让人脸红耳热的批评，也有真心诚意的邀请。仅仅三次直播后，粉丝量便有近3万。

这天上午，居民代表、街道办领导、社区书记、物业公司经理以及综合执法局领导20余人围坐在马扎上，居民代表将物业管理中出现的问题当面提出来：小区地下停车场入口处的照明问题、小区卫生打扫不及时、希望小区里增加避雨设施、

装修扰民问题……物业和相关单位代表，现场答复，并给出解决时间。没在现场的居民，也能通过直播间反映问题，执法局物业科和相关物业公司的电话也在直播间公布。

座谈结束后，直播间又随着代表们来到该小区1号楼和7号楼地下车库入口处，之前反映强烈的停车问题，说的就是这里。直播间镜头里，这里已经秩序井然。

自上次直播被尚品江南居民“邀请”后，执法局就会同相关单位直接到现场实地查看并了解情况。原来，该小区1号楼7号楼地下车库入口处常有车辆乱停乱放，妨碍了地下车库

的正常车辆进出。物业方面为规范停车，在入口处设置了一些隔离桩，居民们意见不一，矛盾就出现了。执法局协调有关单位迅速落实消防问题，广泛征求居民意见。经过细致的工作，停车问题已经基本解决。

沂源县城居民小区物业绝大多数是开发商自建物业，普遍存在物业不到位的情况，收费标准高，服务跟不上。当初的许诺兑现不了，导致现在物业和居民矛盾不断。

从第一次直播开始，执法局副局长曹晓乐就一直很感慨，直播传播速度太快，参与各方压力是很大的，但居民把矛盾当面直接摆出来，对管理单

位来说比较“刺激”，针锋相对地摆事实、解决问题，力度也确实不一样。直播这种新做法，每次都能让相关单位红红脸、出出汗，看清楚不足，对转变作风、提高服务意识非常重要。

目前活动已经走进21个社区，线下参与群众3200余人次，线上观看达14500余人次。

在办公室全是问题，到现场全是办法。“局长进社区 物业开放日”活动是执法局构建大物管机制的成功探索，已经在沂源全县推广，各镇办和物业管理服务中心每周不定期组织相关活动，对居民反映的问题如实记录，并逐个研究，全力解决。

### 改革创新，直面深水区大难题

物业管理职能移交到执法局之后，执法局全力组织开展“大走访、大排查、大整治”活动，归集各类问题8562个，建有详细台账，每一类问题都有汇总分析。新时代的大物管，范围广、内容多、头绪多，面对新问题，需要打破围墙、业态、模式的限制，改革旧思路，开创新办法。

违建治理，是大物管的头号难题，沂源县执法局承担了3474处建成区违建治理任务。

沂源县城香麓园小区是2021年前后交付的新小区，小区20多户一楼业主入住后开始陆续在门前建院子。有关部门来认定这是违建的时候，业主们情绪比较激动，他们拿出当初开发商在一楼建的样板房视频及其他纸质材料，证明开发商当初承诺一楼是带院子的。但经过有关部门认定，一楼业主圈占的院子，属于小区公共

绿地。

违建要拆，但也不能简单地一拆了之。执法大队直属中队队长王立华参与了该小区违建纠纷调处的整个过程。王立华和执法局工作人员先是入户向业主说明情况，讲明违建建设要承担的法律后果，还针对开发商的虚假宣传，积极帮业主联系市场监管部门和法律援助，帮他们通过法律手段维护自身权益。然后，督促开发商就虚假宣传带来的后果给出合理的解决办法。之后，执法局联合县自然资源局、街道办、市场监管局等张贴通告，要求业主在规定期限内自行拆除违建。今年5月，香麓园小区涉及20多户业主的违建拆除工作，圆满结束。

有的违建问题存在多年，特别棘手。这些深水区的硬骨头怎么啃？

沂源县执法局领导班子有

一个专门研究难题的“三专务虚堂”，三专，指“专题、专场、专业”，针对某一项难题展开“点题、研题、解题、论题、破题”，集中会诊研判，把错综复杂的关联捋明白、前因后果制约因素搞清楚，为这一类问题的解决做好思想准备和思路规划。

和“学法大讲堂”一样，“虚功实做”的“三专务虚堂”展开专业的头脑风暴，推进了认知迭代的不断深化，是城市管理改革创新的智囊。

针对开发商自建物业普遍存在的物业服务不到位的情况，县执法局的办法是，要求小区物业保留三星服务标准，但收费降下来，物业服务确实不行的小区，通过业主委员会重选物业公司，同时实行“红色物业”示范带动等方式，将问题纳入分类分步分期化解轨道。

啃硬骨头，执法局要求干部必须带头下深水。带头经过

扎实的调研、充分的沟通，顶住压力咬住牙，制定精准实操方案，争取上级部门支持，压茬强力推进。

认知统一、方法到位后，剩下的就是实功“深”扎。围绕城乡环境大整治、全域公园、大物管三大“主业”，执法局实行“三色”督导清单办法，狠抓落实，常规工作周安排、重点工作月提醒、重点工作季攻坚，点对点精准交办，日清日结周复盘，周议周论月攻坚。

在局领导班子带头推进，全局工作人员的共同努力下，3474处违建治理已经完成2600个，占总任务量的75%，剩下的，计划8月底前一个一个啃下来。

今年，由沂源县执法局牵头的城乡环境大整治，沂源县5月份、6月份连续两个月全市总评第一。

认知需要不断迭代，改革创新永无止境。

2022年起，沂源县大力推进“认知迭代大调研大讨论大突破大提升”行动，2023年，全县围绕“深化认知迭代、聚力提效争先”，各方面不断突破。县执法局将以此为目标纲领，深入了解群众需求，不断迭代认知、不停改革创新、聚力提效争先，发挥全民城管的优势，鼓足强力破壳的勇气，做好服务群众“排头兵”，厚植城市软实力，走出城市管理的华彩新路。

大众日报淄博融媒体中心记者 王晓明 李春梅 通讯员 丁程程 徐紫菲

### 评论

## “民”字当头，城市管家才能管好家

考量城市管理工作的低下，标准是什么？

在山东平均海拔最高的县，沂源县“城管”经历了一个形象翻盘、城市更新的大变革。今年，在淄博市城乡环境大整治考核中，沂源县5月份、6月份连续两个月全市总评第一。

成绩只是阶段性的评价。而刨根问底，这一切首先在于沂源“城管”想明白了“为了谁、依靠谁”的根本问题。

城市管理为了谁？

这是最基本的出发点，出发点是什么决定了工作的思路 and 方向。

城管工作的出发点，在很多人看来是要让马路干净，是要有美丽气派的大广场，是要让城市更有秩序……事实上，这些都是表象，剖开表象看本质，城管之所以存在，就是为了解决百姓身边的烦恼事、操心事，目的是要为百姓营造整洁、舒心的生活环境。

服务于民是城市管理存在的基础，这也是城市管理“为了谁”的根本问题。

所以，作为城市“大管家”，沂源县综合行政执法局练就“铁军”素质，急难险重顶得上；践行“春风化雨”群众工作法，聊天谈心交朋友；把办公室设在马扎上，随时听民意解民忧。人民群众的幸福清单，转化为城市治理的责任清单，不断变革为民服务的思路 and 做法，为人民群众打造舒心的生活环境。

城市管理依靠谁？

依靠谁，是城管开展工作、创新工作方式方法的最大底气和核心力量所在。

原来14个部门职能整合而来的综合行政执法局，管理范围大了、头绪多了，怎样才能让群众的身边事有人管而且管得好？县执法局一腔热情显然不够。

认知迭代、改革创新、三提三争，一切为了群众，一切依靠群众。县执法局以极大的胸怀，把为城管挑刺的投诉者，变成了城管工作的监督员，建立多支“一百”队伍：百名党员标兵、百名女街长、百名顾问委、百个共建支部……织就庞大的城市管理网络，覆盖城市的几乎每一个角落。遗漏的有人提醒，忙不过来的有人志愿服务，想不出好办法有智囊提供新思路，大难题有更多职能部门联合解决……城市管理何愁不好？

一张笑脸，如沐春风。有“民”字当头的城管底层逻辑筑牢根基，城市管理迎来了百姓笑脸。

评价城管工作的好坏不是上级文件，也不是各种指标、各种奖项，而是百姓满意不满意，出行方便不方便，是烦心事有没有解决。这些笑脸，是城管工作的“唯一”标尺。

大众日报淄博融媒体中心记者 李春梅

### 支部共建 铸成最广泛的阵线

7月13日早上6点半，沂源县综合行政执法局党组书记、局长杨红玉又骑上共享单车绕着县城转悠。前一天刚下过大雨，他要看看容易积水的路况怎样。环卫工人已经把路上的淤泥清理干净，“春松·银龄互助”志愿服务队队长陈大鲁和队员们此时也在街面上志愿服务。

陈大鲁是首批“沂源县城管理顾问委员会”成员，顾问委员会现在已经有100多位成员，来自各个阶层，其中还有之前投诉过城市管理的市民。而“百名城市顾问委”只是县执法局创建的好几个“百”之一：百名党员争先锋、百名街长治街

区、百个支部大联盟、百名女街长……

一个人的努力是加法，一群人的努力是乘法。城市管理涉及方方面面，作为“城市管家”，需要建立更为广泛的“朋友圈”，才能联合各界力量，解决深水区大难题，在更大程度上更广范围内做好城市管理，让群众更有获得感。

“城市之光”是沂源县综合行政执法局2022年正式发布的党建品牌，当年荣获沂源县十佳机关党建品牌。今年4月23日，“城市之光”党建共建暨百名城市顾问团启动仪式在县执法局举行，百个党组织共同参与。“城市之光”党建共建活动

联合了众多单位、组织的力量，更加壮大了全民城管的力量，打造了最广泛的城市管理阵线。全民城管、共治共管成为淄博市的一面旗帜。

“聚力”的效果有目共睹，百个党组织策划共建载体活动220项，联合历山、南麻两个街道，半年来联手整治城市“顽疾”2600余个，部分违建等深水区问题，经过多个部门联手，也正在不断推进解决中。经过扎实的城市管理实践，城市焕发新面貌，实现“美丽之光”。未来，“城市之光”将走向更深更实的“和谐之光”，每一位居民为城市管理出一份力，共享城市发展带来的幸福。