

强基础、转作风、树形象

打造精干高效的城管执法队伍

“过去，有不少人对城管工作缺乏认同感，甚至存在一些偏见和误解。为此，我们从转变工作作风开始，提升市民对城管工作的认可度。”区城管局有关负责人说。

为提高依法执法、文明执法水平，今年，区城管局出台了《“强基础、转作风、树形象”三年行动方案》，集中开展城市管理执法队伍“强基础、转作风、树形象”专项行动，着力规范执法行为，提升城管队伍服务意识和专业化水平，一支精干高效的城管执法队伍正不断壮大。

今年以来，我区城管部门共整治占道经营 50017 宗、乱摆卖 48358 宗、乱搭建 1425 宗、乱贴（涂、画）13201 宗、乱扔吐 4433 宗、乱拉挂 6001 宗、乱堆放 6542 宗，校园周边环境卫生教育限改 2340 宗，对考点周边环境秩序管控，推行“静音”式执法管理，为考生们保驾护航。这些庞大的数据和日益改善的市容环境，充分体现了城管队伍为维护市容环境秩序所付出的努力。

加强作风纪律建设

严格规范执法行为

对于如何提高队伍素质、转变工作作风，树立良好的城管队伍形象，区城管部门有了具体要求。

在加强作风纪律建设上，要求城管执法人员严格执行“四个做到”和“五项禁令”，强化组织纪律、廉洁纪律、群众纪律、工作纪律、生活纪律的监督检查。对违反纪律引发执法责任事故的，查实后立即启动问责程序，对已不符合城管执法人员条件、不适合继续留在城管执法队伍的，要依法依规予以辞退或调离。

在执法行为上，要求城管执法人员在执法执勤过程中要文明执法，杜绝粗暴执法和选择性执法。做到着装规范、用语规范、行为规范、程序规范，依法规范行使行政检查权和行政强制权，做到严格规范公正文明执法，确保执法公信力。

2018 年上半年，区城管局组织城管综合执法人员和协管员近 500 人进行了轮训，对镇（街）城管中队队长和分管城管执法案件办理工作的副队长及从事城管执法案件办理的业务骨干进行了专项培训。从提高作风纪律、依法行政、城管执法规范等方面进行全方位打造，全力打牢思想基础、提高业务能力。

城管：“跑断腿、磨破嘴”是常态

“作为一名城管，每天最怕的就是接到投诉电话。市民有需求，城管必须帮助解决。可面对执法对象的不理解甚至谩骂，执法人员只能忍着，因为一不小心，就可能被说成暴力执法、不文明执法。”区城管局有关负责人说，为了规范市容环境秩序，“跑断腿、磨破嘴”已经成了城管队员的常态。

在一次“六乱”巡查工作中，城郊中队发现一名妇女在道路上乱摆卖，阻碍了交通秩序，城管队员随即对其进行劝导。然而，经过长时间劝导，该名妇女仍不肯搬离，且情绪十分激动，甚至钻进执法车辆车底不肯出来。面对此种情况，该中队指导员蹲在车旁，耐心地对该名妇女进行劝说，疏导其情绪。经过一番努力，该名妇女终于出来，搬离了乱摆卖物品。该中队指导员表示，在整治“六乱”过程中，这样的情况时有发生。为了避免激化与当事人之间的矛盾，让更多的人理解和支持城管执法工作，他们坚持依法文明执法，杜绝粗暴执法现象。

对待流动摊贩和占道经营问题，江埔中队的负责人罗队长认为：“流动摊贩大部分都是周边村里的老人，我们一般派队员以聊家常的方式跟他们进行交流，拉近与他们的距离，在交谈的过程中劝导他们到临时疏导点摆卖。对于少数不听劝告的流动摊贩，我们会到其家中走访，争取其家人支持，从而做通当事人的思想工作。”

城管志愿者：城管工作需要很大耐心

为了加强市民对城管工作的认识，拉近市民与城管执法人员的距离，改变市民对城管执法人员的印象，近年来，我区多个城管中队都开展了城管体验活动，让志愿者亲身体会城市管理工作。

2018年8月，街口中队向社会公开招募了8名城市管理志愿者，体验为期一个月的城管工作。在这一个月里，志愿者们配合执法人员开展各项“六乱”整治行动。经过一个月的体验，志愿者们均表示对城市管理工作有了全新的认识。

“在这一个月里，我经历了很多酸甜苦辣，对城管执法工作也有了新的认识和看法。城管的工作琐碎繁杂，部分商户经常违规经营，屡纠屡犯。在城管执法过程中，经常可以听到商户的各种抱怨声，甚至辱骂。我真切地感受到了身为城管的‘为难’之处，做好这份工作需要很大的耐心。”志愿者阿莲说。

“早班6点开始，晚班11点结束，白天还要顶着烈日工作。现在的市民越来越懂法，在面对城管执法的时候，大部分都能配合工作。城管队员在执法的时候也会遵循文明执法的原则，一般都会先进行劝导，让其自行整改。在面对违建时，都会依照程序，依法拆除。”志愿者小冯认为，社会上还是有不少市民不了解城市管理这份工作，城管部门应该加大宣传力度，让更多人理解并配合城管工作。