

凉城城管中队建立“社区工作室”体系 打通服务居民最后一公里

一笔一本二十条 社区里有城管人

□记者 龙廷恺

今年4月的一天,正在梦湖苑居委会社区工作室值班的城管队员季忠斌接待了一位前来反映情况的居民,居民情绪激动地告诉他,在某单元楼顶有一处鸽棚,养鸽子造成的环境污染让周围的居民深受其害,不堪其扰。听说城管中队在居委会设立了社区工作室就来这里反映情况,季忠斌随即和居民一起前往现场查看情况。

鸽棚扰民

社区城管人解决矛盾

季忠斌在现场发现有三处靠围墙搭建的鸽子笼,最大的约5平方米,最小的约3平方米,每处约有10多只鸽子,临近鸽笼的地方落满了鸽子屎,地上随意摆放的养鸽器具、鸽子饲料,让人不忍直视,靠近该楼附近的车辆,也未能幸免,车窗、车门处被鸽子屎“袭击”。季忠斌对现场进行拍照取证,并在笔记本上记录了现场情况和投诉居民的叙述。之后,他和同事马上走访了物业和居委联系到了该养鸽人,养鸽人一开始试图逃避城管人员执法,但季忠斌和同事用《物业管理条例》对其进行了解释,阐明了其违反的相关条文。之后,城管中队对该业主开出了限期整改通知书,给予养鸽人处理鸽子去处的时间,帮助其降低损失。最后执法队员对其鸽笼进行了拆除,拆后垃圾和现场清理也一并完成,现场环境得以复原。

这是季忠斌作为社区城管人在居委会社区工作室值班期间所处理的一个典型案例,以社区工作室为载体,用“社区城管人”的身份打通城管中队与居民之间的最后一公里。从此居民们遇到类似问题可以直接和值班的城管队员面对面,

城管队员可以及时抵达现场进行调查取证,必要时通知同时进行即时执法,大大提高了解决社区矛盾的能力和效率。

目前梦湖苑居委会的社区工作室已经试点开展工作大半年,成效显著,作为“社区城管人”的先行者,季忠斌每次前来值班都觉得重任在肩,因为发生在居民区里的矛盾中与城管工作有关的并不在少数,因此作为社区城管人会面对很多不同类型的案例,遇到各种各样的当事人和投诉人,如何做好与居民的沟通工作是他一直不断在学习和摸索的。同时他也希望自己的工作经验可以被以后更多的社区城管人所借鉴,让这一体系能够更加良好的运作与发展。

一笔一本二十条

城管人都有标配

设置社区工作室之后,在工作室开展工作的“社区城管人”成为了重要的角色,他们除了需要承担日常的城管工作之外,还需要定期到社区工作室值班,为此城管中队对前往工作室的社区城管人进行了标准化培训。每个社区城管人都需要携带“一笔一本二十条”的固定装备,这也是城管中队在开展社区工作室工作之后所进行的创新性探索。“一笔”就是随身必须携带书写用笔,“一本”是指一本蓝色封面的笔记本,简称“小蓝本”,在其中的每一页都会被对折划分为“红栏”和“绿栏”,每一次到工作室开展工作的过程中,社区城管人所遇到的问题记录在“红栏”,问题的解决进度被记录在“绿栏”,一次便于查看和随时跟进问题的解决。“二十条”是城管中队根据社区工作室的特性而特别定制的装备,那是一本记录有社区工作中常用城管执法政策的小本子,所记录的政策大约有20条,因此被



城管队员现场开展工作

每个社区城管人称为“二十条”。“二十条”的内容会根据实际工作情况进行微调,以适应不同的执法需求,同时以便于携带的方式方便城管队员在工作中向居民们进行解释,更容易让居民们信服。其中“二十条”所起到的作用最大,在处理鸽棚扰民案例的过程中,季忠斌就运用常用的《物业管理条例》中的条文对当事人进行解释,这些常用条文他不仅熟记于心,更将他列入了“二十条”。“二十条”之后还会根据执法需要不断进行调整变化,使之成为社区城管人的“锦囊袋”,随时可以为解决矛盾提供实用法律依据。

同时除了硬件装备的创新探索之外,在工作方法上,社区工作室的社区城管人针对各类事件问题采取“一五十五”工作法,即一个工作日内联系投诉

人,五个工作日内对事件问题的处理进展给予回复,十五个工作日内将事件问题办结。通过这样的工作方法让居民们感受到社区工作室所带来的更高效的城管工作效率,进一步拉近城管中队与居民们的距离,使城市管理问题可以被更早发现和解决。

以社区工作室为载体

城管工作更加贴近居民

居民区内设置的城管社区工作室,作为打通城管中队与居民之间“最后一公里”的沟通场所,在居民区起到了重要的普法宣传作用。目前以张贴宣传海报、发放宣传册、提供免费咨询服务等形式,将近期垃圾分类、扫黑除恶等应知应会事项广而告之;通过对社区案件的处置,执法队员现场说法,解析个中危害等,进行面对面交流。一年来,共发放宣传品300份、电子显示屏宣传12次、组织法律法规咨询3次等。城管中队的宣传信息就这样通过社区工作室传播到千家万户,让居民们走出家门口就能看到,并以这样的形式让城管中队的形象深入人心,使居民们更加支持和认可城管中队所开展的工作。

社区工作室是城管中队执法力量下沉的一个重要载体,从此不再只是等着居民将投诉带到城管中队,而是深入到居民区发现问题、了解问题、解决处于萌芽阶段的问题。社区城管人通过在社区工作室开展工作,将在居民区内发现的共性问题,现场提出解决和预防方案。通过工作室的工作进行大数据分析,不再只是被动地解决出现的问题,而是可以主动预防在居民区内发生的易发问题。一年来,社区工作室共接到社区居民诉求15件,其中当场处置13件、上报中队处置2件,处置率100%。

社区工作室就此成为城管中队的执法触角,对居民区问题做到“可预防、早发现、多联动、速解决”。凉城城管中队用创新性的工作方法使社区工作室真正成为城管中队下沉执法力量的重要载体,进一步提升了城市管理工作效率,减少了城市管理中的难点与盲点,节省了执法成本。



社区工作室有独立的办公地点



社区城管人的相关信息张贴在社区工作室门外



鸽棚被拆除



季忠斌和同事参与监督社区垃圾分类工作