

“精细化”管理：让城市发展更美好

陈堂清

城市是经济社会发展的强大引擎，但随着城镇化进程的加快，中小城市也在一定程度上凸显出交通拥挤、环境恶化、住房困难、资源紧张等“城市病”，管理服务好城市发展，让人民群众在城市生活得更方便、更舒心，成为各地面临的新课题。近年来，新沂市全面贯彻落实中央城市工作会议精神，抢抓国家中小城市综合改革试点机遇，以建设现代化中等城市为目标，把创新城市管理体制作为突破口，通过实施一系列改革举措，建立和完善了精细化的城市管理模式，探索出了一条特色鲜明的城市管理路径。先后获评国家园林城市、国家卫生城市，城市管理满意度达 98.5%，城市标准化管理新模式被国家发改委作为典型案例向全国推广，成为城市管理新样本。

精准细化，完善城市治理标准

针对城市治理过程中存在的治理体系不完善、治理标准不统一、治理程序不规范、治理引导不到位等一系列问题，按照“精致、细腻、整洁、有序”城市环境的总要求，围绕“综合目标、作业规范、执法流程、行为规范、内部政务、考核评价”6 大类，先后建立了涵盖 83 个标准和 41 个工作流程的城市管理标准化体系，并全部通过 ISO9001 质量认证，城市管理工作效率大幅提升，管理成本明显降低。一是治“乱”清“脏”。围绕市容秩序、农贸市场、便民疏导点等管理混乱的问题以及城市机械清扫、垃圾收运等“脏”的问题，先后制定了主次干道（路）容貌秩序管理规范等 54 个管理标准；按照城区清扫保洁质量要求和工作规范要求，先后制定了 13 个作业标准，使得城市管理工作有章可循、有法可依。二是立“规”严“管”。围绕行政执法管理的问题，细化了 190 项处罚自由裁量权标准和 787 条固化处罚标准，确定了统一的处罚依据，对执法过程、查处分离等程序进一步规范，保证了执法公正；围绕提升城管执法人员形象，制定了城市管理工作人员行为标准，从着装到言行、举止、作风等方面提出了明确的要求，并向社会予以公布，接受社会和群众监督。三是“考”促“效”。围绕提升管理成效，强化考核的“指挥棒”作用，对城市标准化管理过程中涉及的单位或人员，按照职责和任务分工，分别制定相应的考核标准和实施细则，先后出台了城管委成员单位履职尽责考核办法等 11 个考核标准，大大提高了成员单位工作的主动性和成效性。



“绣花功夫”，增强城市管理能力

突出精心精细精致，落细落小落实，在打造美丽宜居城市中全面提高城市管理的精细化水平。一是推进网格管理。按照“政府牵头、部门联动、条块结合、分工协作、全面覆盖”的原则，将主城区划分为17个网格、48个管理区域，对涉及城市管理的工作逐一进行梳理，明确管理岗位、管理条件、管理时限和责任单位，保证城市管理工作上下通畅，高效运转。城管、住建、规划、公安、市场、电信、街道、社区及沿街建筑物产权单位等通力合作，组成专项小组，实行包区域、包网格的包挂责任制，明确各个网格管理责任人、督导人和管理标准，推动领导力量、政府职能、干部工作重心下沉，点、线、面全面布控，有效杜绝了城市管理的“盲点”。二是优化城市治理。以创建国家卫生城市、全国文明城市等为抓手，用“绣花功夫”抓好城市治理，累计拆除城区存量违法建设18万平方米，改造老旧小区35个，硬化小街小巷468条，50余万平方米，店外经营行为得到有效管控，大批群众反映的热点、难点问题得到解决，城市秩序更加有序。对破坏绿化、违规搭建院子等侵占小区公共空间等“顽疾”，开展集中专项整治，得到市民群众广泛赞誉。同时，创新建立信用物业监管平台，推动互联网技术与物业管理服务的融合，努力提升物业服务智能化管理水平。2018年在两个小区进行物业信用平台试点，今年将覆盖10个小区，力争3年内对全市在管物业项目实现全覆盖。三是广泛汇聚力量。坚持宣传引导，充分调动广大市民参与城市管理的积极性、主动性，倾全市之力、集全民之智参与城市管理工作。通过政府网站、广播电视、微博微信等平台，精心策划城市建设、管理等专题栏目，扩大城市管理工作的宣传舆论氛围。持续深入推进“示范街区”“模范社区创建”活动，以典型示范为引领，引导市民关注城市建设、履行市民责任，实现市民文明素养和城区文明程度同步提升。积极推行“城管开放日”，开展问情于民、问需于民、问计于民，确保公众的知情权、参与权、选择权、监督权。

精雕细刻，提升城市发展品质

围绕完善城市功能、提升城市品质、繁荣城市经济，统筹抓好城市规划、建设、运营，全力打造生态宜居的滨水生态园林城市。一是加快城市基础设施建设。持续加大老城区开发力度，主城区面积拓展到261.7平方公里，建成区面积35.19平方公里，常住人口城镇化率达到56%。加快推进实施城建重点工程及重大基础设施项目，大桥西路、建邺东路、新戴南路等一批重大工程项目建成投入使用，徐连高铁全线开工建设，新沂港二期建成运营，国家级通用机场今年10月份具备飞行条件，公铁水空管“五位一体”的综合交通运输体系初步形成。二是加快完善城市功能。依托城市内河，高质量打造风景如画的10公里城市“水环”，成为靓丽的城市名片。高标准建设钟吾公园、馨园、沭河之辰等一批生态园林景观，完成绿化40万平方米，绿草如茵、绿树成林的景观在城市各个角落随处可见。深入推进“厕所革命”，近几年主城区新建改建公厕87座，市区环卫设施全部达到三类标准以上，其中二类标准以上公厕达到70%以上。三是加快繁荣城市经济。树立经营城市的理念，整合政府、市场、社会三方力量，推动城市资源开发与商业综合体、主题文旅、金融会展等业态融合，促进城市资产资源效益实现最大化。优化城区商业网点布局，积极培育特色街区，南京路步行街集聚力更加突出，汉锦城商业广场投入使用，花厅水街、新悦广场等特色街区即将建成。

人民为本，打造城市服务品牌

顺应城市发展趋势，积极践行以人民为中心的发展理念，加快构建更完善、更高效的服务体系。一是建立服务机制。建立电子政务和政务公开长效机制，构建群众监督反馈机制，让城市管理在阳光下运行。通过新闻、报纸、自媒体，全面系统宣传城管法律政策和便民措施，提高群众知晓率。建立百姓畅言、部门信箱以及市长热线，安排专人接受群众咨询，解答群众关心的城管热点难点问题。建立城市管理制修订工作流程标准和标准执行评价改进机制，对群众反映突出和实际运行效果差的标准化项目，及时组织修订整改，实行动态调整。二是践行服务标准。坚持刚柔相济、人性化管理理念，一方面，制定刚性的城市管理执法标准，将执法原则、违法行为及量刑、执法程序等制度化，严格约束执法人员的行为举止；另一方面，在执法中体现人性化和包容性，针对不同类型人群，管理标准不搞“一刀切”。在标准化执行过程

中，全面做到各项工作步骤、责任人、工作时间、流转记录等有迹可循，实现可倒查、可追究，切实避免标准和实际工作“两张皮”，从源头上保证标准实施的有效性。三是打造服务品牌。高度重视城市管理领域创新工作，始终把城市管理标准化作为城市的推介品牌，综合引领建管领域提升发展。2018年8月，国家发改委对中小城市综合改革试点工作进行了总结，新沂城市标准化管理新模式“在推进城市管理体制改革等方面开展了卓有成效的探索，取得了一系列改革创新成果，探索出了一系列可复制、可推广的经验”，被作为中小城市改革典型案例向全国推广。