



苏州城管精耕细作城市治理现代化

用“绣花功夫”勾勒城市文明新风景

标本兼治促长效

城市是融合生产空间、生活空间、生态空间于一体的综合体，始终处于动态变化之中，其治理工作量大，且具有长期性、反复性等特点，必须坚持不懈、久久为功，巩固管理成效。“城市不仅要管得好，更得保持住。”苏州市城市管理局党组书记、局长杨青松表示，苏州城管系统建立完善工作机制，持续提升服务水平和治理能力，全力防止问题回潮，实现管理的常态长效。

常态长效管理是一场没有终点的长跑，需要充分考虑经费成本，合理调配人员力量，做到一个标准干到底。立足本职工作，苏州城管系统创新打造“微执法”机制，组建多支“微执法”快速行动队，在重点区域开展高标准、高频次、有针对性的巡查，依据梳理形成的问题清单，对乱扔垃圾、乱停车辆、乱堆杂物等12类轻微违法行为进行现场查处，以解决“微小”动态性市容环境秩序问题。

8月5日，张家港南丰镇综合行政执法局执法人员日常巡查时发现，金陵东路183号的人行道板沾染了机油，影响市容环境。随后，执法人员进行调查询问，确定该油污是某汽车维修服务部此前维修中因操作不当导致机油泄漏造成的。次日，执法人员依据《江苏省城市市容和环境卫生管理条例》第五十一条第三项的规定，向当事人送达了行政处罚事先告知书，拟对当事人处以贰佰元整的行政处罚。

而针对城市基础设施的管护，苏州城管系统则建立类似的“微修复”工作机制，由各市级部门、各区镇、各城市管理办事处、各管线权属单位，在各自管辖区域和职责范围内制定问题清单，明确各类市政设施的响应、处置时限等，并组建多支专业快速维修队伍，按照“即坏即修、应快尽快”“有标对标、没标保质”的原则，对设施微小破损、缺失问题予以及时处置，消除安全隐患。

建立“双微”机制，保证管理不断档，迅速有效地将城市运行中出现的问题进行处理解决，使城市面貌和市容秩序得到明显改善，但实现管理长效化、精细化，还是要从问题源头着手，坚持疏堵结合，以制度的权威性和宣传的引导性帮助百姓

树立合规意识和文明观念，实现从“被动遵守”规章制度到“自觉维护”市容秩序的转变。

以垃圾分类工作为例，苏州城管系统先后制定《苏州市生活垃圾分类投放设施配置指南》《苏州市居民小区生活垃圾分类收集设施建设指导意见》《苏州市生活垃圾分类志愿服务实施方案》等50余部规范、标准，对垃圾不分类投放、偷倒、混运等行为，采取教育劝导、责令整改、从严处罚等方式，保障垃圾分类落到实处。

“一大早出门，就看到渭月街和玉盘路路口有大堆水果包装袋散落一地，没人管理。”接到市民反映，相城区渭塘镇市容市政管理局执法人员立即展开行动，最终确定是附近一家水果店丢弃的包装袋，并当场开具行政处罚决定书。

一边“按规矩办事”，不折不扣开展相关工作，一边聚焦百姓所想所盼，苏州城管系统结合实际对制度进行调整补充，使其适应当下的生活需求，让管理工作持续长久：将每月最后一个周日确定为“大件垃圾免费集中清运日”；设置“过时投放”点，增设过时投放服务，缓解垃圾乱投放问题；启用“内投外运”模式，在集中投放点靠近小区侧设置出入口，使环卫车辆在小区外部完成快速收运归集……苏州城管系统在构建前后联动、流程完善的垃圾收运处理体系中，促进居民逐渐养成自觉按时分类投放的良好习惯。

数字赋能解难题

“苏州高新区景山路19号，锦江之星(西津桥地铁站店)西北83米存在机动车乱停放，请尽快处理解决。”苏州市城市管理监督指挥中心的大屏上，弹出信息采集员顾益莲上报的一条问题。接收信息后，中心工作人员制作工单，批转至属地相关部门进行调查处置。很快，高新区城管执法人员抵达现场，联系车主驶离。

问题的快速解决源于“数字城管”系统的建立。依托物联网、云计算和大数据等信息技术手段，苏州城管局主导建设市、区、街道三级“数字城管”信息系统，各级系统无缝对接，并整合规划、公安、民政、文明办等部门信息资源，与苏州市便民服务中心、公安110指挥中心、文明志愿者服务平台形成紧密联动，实现视频监控、地址地名、网络舆情、机动车辆等数据信息的共享应用，确保网格内事件问题协同处理，构建起城市管理“一张网”。

与之同步，“数字城管”平台将巡查上报、12345便民服务热线、110接处警、政务微博、来信来访、网络舆情等各渠道全部纳入系统，形成全方位、多渠道、多形式的信息采集机制。

打造城市管理的“智慧大脑”，既是苏州城管系统抢抓数字化机遇的顺势而为，更是增强城市管理综合统筹能力的主动选择。“随着城市人口数量增加、经济蓬勃发展、生活质量提高，对治理也提出‘规范、科学、精细’的更高要求。”苏州城管局党组成员、副局长阎鸿泰说，苏州城管系统将城管的数字化转型视为实现精细化治理的重要路径，着力解决群众关注的热点难点问题，并借此带动管理机制、流程、模式的创新再造，为业务工作的开展提供辅助，提升服务质量和水平。

苏州城管系统搭建智慧城管大数据平台，按照行业管理单位(部门)分类、分项进行基础数据梳理集成，逐步形成集人、事、物、地为一体的“数据底座”，并以此为基础，立足城市运行管理的实际需要，打造城市综合(运行)管理服务平台，围绕垃圾分类、渣土运输、户外广告、违法建设、市容管理等城市管理的重点事项，细化推出苏州市智慧停车综合管理平台、违法建设治理信息平台、环卫管理信息平台等20余个信息系统，让社会治理走上数字化、可视化、信息化的道路，真正实现“一网统管”一个业务范畴。

打开苏州市公共自行车智慧管理平台，“实时监控”模块中实时更新显示着各公共自行车点位车辆情况，并以红、黄、绿、蓝标示出点位是否出现故障、空桩，确保苏州城管系统第一时间知悉处理，让市民能够方便地取用公共自行车。

数据的梳理运用，使管理更加高效全面，也让百姓生活愈发便捷轻松。点击“苏州微城管”微信公众平台的“公众服务”按钮，“公共自行车”“帮停车”“找公厕”等众多模块依次罗列，点击进入，地图上鲜明标注着所需点位的位置、距离及详细信息。衔接数字政府、一网统管、“苏周到”等公共平台，苏州城管系统向市民开放管理数据，打造一批赋能应用场景，提升百姓的获得感、幸福感。

眼下，苏州城管系统正加快对“智慧城管”系统的升级改造，借助物联网技术，强化数据信息上下贯通、实时反馈，通过推进常态视频联动、远程单兵通信、多维地图应用，承载起预警、分析、研判、协调、监察等强大功能。

多元共治聚力

临近中午，在苏州高新区淮海街东侧的路上，正式开业不久“重火锅”餐饮店已是人声鼎沸。门楣上新挂的店招颇具特色：创意字体撰写的店名青春洋溢，与另一侧重庆传统吊脚楼造型的建筑相得益彰，精准传递出商家打造符合现代品位的传统重庆“老火锅”的想法。“当时知道能自己设计店招，就找人设计了这个招牌，并且第一时间把设计图送到执法局进行审批。”老板范凌云说，不同的招牌不仅能展现每个店不同的特色，也让整条街“颜值”更高，吸引更多人来打卡。

去年12月，苏州城管局创新出台《苏州市店招牌设施个性化设置导则》，以积极引导和“负面清单”的方式，激励商铺店家在安全有序的前提下，分区分类设置更加具备自身风格和辨识度的店招牌，带动市容市貌的整体提升，共建美丽城市。

把“店招美学”的画笔交给市民商家是苏州城管系统在管理过程中坚持问需于民、问计于民的真实写照。“城市是人民的城市，城市管理得如何，归根到底要看人民群众是否满意、是否参与其中。”苏州城管局党组成员、副局长虞杰说，苏州城管系统健全法规制度，明确基层政府、社会组织、公民个人等多元治理主体的权责关系、职能范围，使群众参与基层治理有法可依、有章可循，激发治理的活力。

繁华街道、商铺林立，增添了生活“烟火气”的同时，但也引发了一些基层治理难题。苏州城管部门推行市容环卫责任区制度，推动市区1024条道路沿街商户、单位全部签订和张贴责任书，承担不乱占道、乱堆放、乱停车、乱拉挂等自家门前区域的环卫管理责任，并开展“星级商户”评选活动，树立先进典型，形成共建共治共享的良好氛围。

前段时间，苏州城管局发布“市容环境再提升”专项行动方案，提出以窗口地区、特色街区、网红打卡地及其周边背街小巷、主街背面和轨道交通出入口周边为整治重点，督促各类企事业单位、物业企业等责任主体主动履责，打造50条“城商协作样板路”。

落实商户“扫好自家门前雪”的责任，也赋予百姓“剑指不文明现象”的权利。苏州城管系统推出“苏州微城管”微信公众号和手机应用程序，向公众开放问题上报权限，提升市民参与城市管理的便捷性，推动管理不断向“神经末梢”延伸。

除了畅通市民反映问题和表达民意的渠道，苏州城管系统深知，更为重要的是对群众的诉求和意见予以及时回复落实，把城市管理过程变为市民看得见的解决实际问题的过程，才能真正赢得百姓的信任和认可。

8月19日，市民李先生在晚上散步时，发现姑苏区陆步桥街058处公共卫生间边路灯不亮，想起之前社区宣传的“苏州微城管”可以随时随地反映问题，便拿起手机进行反映。第二天中午，李先生接到指挥中心发来的反馈信息，该处路灯已修理完毕。

在情况有地、问题能解决的良性互动中，越来越多的市民自发成为一名“城管”，活跃在苏州的城乡大地上，主动为社会治理精细化扛起了更大的担当。去年，常熟市百姓城管志愿者协会成立，以健全常态化服务机制，搭建平台、丰富服务内容，为百姓参与基层治理提供更多的舞台和机会。

城市治理是篇大文章，苏州城管系统将挥毫执笔，在破解桎梏中找到新思路，在解决问题中积累新经验，在满足百姓需求中形成新办法，在久久为功中开创新局面，全力擦亮“美丽苏州 满意城管”品牌。

本版撰稿 宗志鹏

本版供图 苏州市城管局

苏州

奋进新时代

苏写新篇章

