

# 山东省聊城市： 贴心精服务 城管有温度

■任合一 张 蕴

今年以来,山东省聊城市坚持党建引领,对标新时代“枫桥经验”,在城市管理上下足“绣花功夫”,并结合“我为群众办实事”实践活动,着力打造“贴心城管”服务品牌,以实实在在的服务解决群众的“急难愁盼”。

## 公园到“家” 环境惠民

从局部之秀美升华为整体之大美,公园逐渐成为聊城生态环境的“骨架”。推门见绿、开窗赏景,公园在为聊城市民提供良好生活环境品质的同时,体现的是该市在城市管理上追求的人与自然和谐共生理念。

初秋的一天,聊城市民潘瑞红来到聊城印象公园,发现一座古色古香的遮阳棚里有4个智能座椅。据工作人员介绍,这个智能座椅可将太阳能转化为电能,并将电能储存在蓄电池中,为市民提供充电服务。“我们这些退休人员常在公园跳广场舞,最怕跳得兴起时音箱没电了。现在有了智

能座椅,我们可以随时为音箱充电,真是太方便了。”潘瑞红兴奋地说。

聊城市城市管理局相关工作人员说,只有对城市管理工作科学布局、实在做事,才能助力城市高质量发展,提升市民的幸福感和获得感。而把公园“搬到”市民家门口,正是聊城市城市管理局亮出“贴心城管”服务品牌、统筹安排多个城管项目建设的生动缩影。

据了解,为不断提升城市管理的精细化、科学化水平,提高市民的满意度,去年以来,聊城市致力于打造集运动休闲、文化娱乐、便民服务等功能于一体的“口袋公园”,营造多彩“15分钟生活圈”。目前,该市已有24个“口袋公园”对市民陆续开放。

## 暖心驿站 关爱利民

城市的厚度不仅体现在一砖一瓦、一草一木的岁月变迁上,更体现在城市对于市民归宿感的坚实承载上。

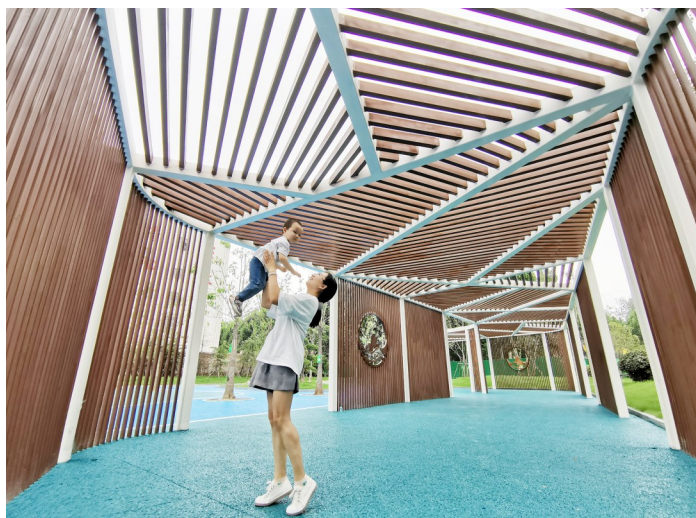
日前,在聊城市人民广场,一个外形精致的户外劳动者驿站吸引了笔者的注意。此驿站

里不仅配备有桌椅板凳,还有便民药箱、雨伞等物品。“没有驿站之前,我们天热了只能在树荫下避暑,下雨也没地方躲。有了驿站后,我们经常能在这里歇歇脚,还能免费领取矿泉水、毛巾,服务很贴心。”负责人民广场道路清洁的环卫工人张桂兰告诉笔者。

据了解,聊城市人民广场户外劳动者驿站已对外开放400余天。由于人流量较大,该驿站还专门选派服务人员或志愿者负责户外劳动者的引导和接待。截至目前,聊城市人民广场户外劳动者驿站已发放近上万份贴心物品,惠及环卫工人、交警、外卖小哥等广大户外工作群体。

## 温情执法 贴心为民

近日,聊城市城管“小姐姐”季蒙劝阻市民占道经营行为的隔空喊话视频走红网络,其既温柔又有力的话语赢得了聊城市民的支持和点赞。“我们希望通过这种温柔又不失力度的方式来劝阻占道经营者,既有效提升治理效果,又在无形中拉近和市民的距离。”



聊城市民在该市北三中“口袋公园”里游玩。

聊城市城市管理局相关工作人员告诉记者。

在聊城,这样的人性执法案例还有很多。在该市五星广场前,小吃摊随处可见,不过值得注意的是,商贩均在自家摊位下铺设了隔离垫,防止垃圾和油污将地面弄脏。据了解,聊城市城市管理局执法人员积极发挥主观能动性,结合“我为群众办实事”实践活动,深入了解商贩需求,并非一味地“堵”,而是想方设法地“疏”,提出具

体可行、各方满意的治理措施。这种温情执法,不仅提升了市民满意度,也擦亮了聊城市“贴心城管”服务品牌。

“城市的温度体现在管理的暖心、贴心,我们希望在品牌创建过程中,更多地站在市民的角度谋划和推进工作,打通城市管理的‘最后一公里’,争当新时代‘枫桥经验’的践行者。”聊城市城市管理局党组成员、机关党委书记邱梅说。(山东省聊城市城市管理局供图)

# 福建省宁德市公安局蕉城分局： 积分制激发民警执法办案内驱力

■林球荣 万相荣

为切实提升民警执法素质和办案效率,促进民警“想办案、多办案、办好案”,最大限度激发民警执法办案的内生动力,福建省宁德市公安局蕉城分局(以下简称蕉城分局)在先行试点探索的基础上,于2019年3月实施执法办案积分制,着力强化执法监督管理,促进执法质量全面提升。2019—2020年,蕉城分局连续2年获评福建省公安机关执法质量优胜单位,连续2年获得宁德市公安局执法质量考评第一名。

## 坚持问题导向 探索执法管理新思路

多方取经拓思路。面对原有执法管理运行模式陈旧、考评手段滞后、成本较高及一线执法民警干多干少一个样等突出问题,蕉城分局积极研究创新执法管理模式,组织法制、政工等部门深入基层调研并前往浙江杭州、温州等地考察学习,

主动开拓该局执法办案积分制度的设计思路和整体框架构建,为建立执法办案积分制提供参考。

反复量体裁衣裁衣。蕉城分局确定以推行执法办案积分制实现执法能力提升的新思路,抽调专人组建专班,在反复调研论证、党委集体讨论的基础上,制定执法办案积分制实施方案、考核细则和平台设计方案。2017年4月,该局印发《蕉城分局执法办案积分办法(试行)》,对办案民警办案数量和质量、执法管理、执法能力、执法效果等方面进行评估;2018年,对原有执法办案积分制进行精简优化,紧贴执法目标要求,摒弃先前较为复杂繁琐的计算程序,以处罚、起诉人数和案件考评分为主要指标体现民警执法成效,既全面考察案件情况又便于计分。

边试边行树导向。蕉城分局组织专班进行个案打分和数据统计,通过“一人一档”的形式直观呈现民警执法成效,运用信息化手段为警务工作提供

支撑与便利。2019年初,该局广泛动员全体民警共同参与完善执法办案积分办法,充分体现“多办案多得分、少办案少得分、案件质量高得高分、案件质量差得分低”的鲜明导向。至此,蕉城分局执法办案积分办法经过两年的边试边完善,形成常态化机制。

## 坚持实战导向 实行考核体系全覆盖

执法人员全覆盖。蕉城分局采取全面考评执法部门、执法民警的原则,既对27个执法办案单位全部进行考评,又对全局300余名执法民警、法制员、警种部门主要领导、法制民警进行考评。该局全面量化执法考评指标,对执法制度、执法数量及质量、执法效率、执法效果、执法能力五个方面全部设定了具体的加减分标准,确保执法考评精细化。

执法类型全覆盖。蕉城分局从构建多层次、全领域的执法办案积分体系入手,着力实

现审核监督全面涵盖各类执法活动,既涵盖所有行政案件的呈报,又涵盖刑事案件接处警、受立案、采取强制措施、报捕、起诉等重要环节,达到考核监督“无死角”。

执法过程全覆盖。蕉城分局执法办案积分法考核“指挥棒”的作用逐渐凸显,有效推动执法监督从事后监督向事前监督、从结果监督向过程监督、从碎片化监督向系统化监督转变,全局执法质量水平明显提升,执法面貌明显改观,“比学赶超”氛围浓厚,执法工作日臻规范。

## 坚持人本导向 强化考核结果运用

健全组织机构。蕉城分局成立由分局主要领导任组长,分管领导任副组长,相关警种一把手为成员的执法办案积分工作领导小组,依托执法质量研判机制,建立执法办案积分周通报、月考核制度,确保实时曝光。2020年,该局将法制员考评纳

入执法办案积分办法,最大程度发挥法制员事前监督作用,进而实现案件质量新飞跃。

建立督察机制。蕉城分局通过网上巡查、实地考评、专项整治等多种方式,对工作中存在的共性突出问题和薄弱环节及时点名,督促整改。2019年1月1日至2021年6月30日,该局法制部门共审核刑事案件2365起,行政案件2317起,发现并责令限期整改各类执法问题、执法瑕疵11000余个,办案质量得到明显提高。

用足奖励措施。蕉城分局将执法办案积分排名情况作为评优评先、立功授奖、岗位调整、职级晋升、干部任用、绩效奖励等的重要依据,努力营造争先氛围。2019年以来,该局20多名执法办案积分排名靠前的民警得到提拔重用;蕉城分局党委还从全局民警绩效补贴中提取人民警察误餐补贴每人每月100元用于设立执法办案基金,根据办案积分对办案民警进行奖励,迄今为止共核发奖金80余万元。