

湖南省湘西土家族苗族自治州凤凰县： 温情执法让文旅城市暖意更浓

■中国城市报记者 张永超

穿新衣、逛非遗、办年货……春节临近，湖南省湘西土家族苗族自治州的凤凰古城年前分外热闹。

作为历史文化旅游名城，凤凰县旅游热度持续攀升，城市管理与安全保障责任重大。近年来，凤凰县不断优化服务能力、健全治理体系，深入推行柔性执法，助力文旅新业态有序发展，努力实现城市发展高质量、城市生活高品质、城市治理高效能，让群众好办事，为群众办好事。

柔性执法 好事办在群众心坎上

冬日清晨，当街头巷尾还沉浸在静谧中时，凤凰县城市管理和综合执法局（以下简称凤凰县城管执法局）的执法队员已经出现在各个路段，开始了一天的巡查。

“多亏你们及时打开门禁卡，为我们腿脚不便的旅客提供了便利，让我们在旅途中收获了别致的风景，也感受到凤凰城管的执法温情。”执法队员的人性化处理方式引得游客连连称赞。

门禁虽小，事关群众则“大”。面对一个由38名坐着轮椅的残障人士组成的旅行团，在轮椅无法通过发出紧急求助时，执法队员秉承服务便民的理念，让管理更好的服务于人民，果断打开禁卡放行，并在现场主动清理通行道路上的障碍物，直到游客全部通过。

护送迷路孩童回家、帮助游客找回失物、守护城市整洁与秩序……每逢节假日，都是凤凰县城管队员最忙碌的时候，他们以人墙，以路为岗，疏导着大街小巷的市民游客有序流动。为了让有需求的游客能够第一时间得到支援，凤凰县城管队员们坚持24小时轮班在岗，走遍街角巷落，只为给群众提供安心保障。

“城”心为民，必有回响。“处理过这么多来电，这一通让我深受鼓舞。”凤凰县城管执法局负责热线答复的工作人员兴奋地说道。在处理湘西州12345市民服务热线工单时，该名工作人员意外收到一名游客的“表扬来电”，经查看得知，原来该名游客已怀孕7个月，在旅行途中身上出现严重过敏症状，需到医院就诊，因孤身一人不熟悉环境，被执法队员就近送医，得到了及时治疗。为

表示感谢，细心的游客群众记下了这位队员的胸牌编号，还特地致电12345市民服务热线说明谢意。一个来电虽然简短，却有力地证实了执法队员们用心守护群众的大爱与真情，诠释了凤凰县城管人身上的责任与担当。

近年来，凤凰县城管执法局以“强基础、转作风、树形象”行动为抓手，以服务保障民生为导向，深入推行柔性执法，在彰显执法温度的同时，杜绝了执法的任意性与粗暴性，全面提升城市管理执法服务效能，让城市管理兼具尺度与温度。

“潮汐”摊位 聚拢文旅城市烟火气

漫步在凤凰古城的南边街，数十个摊位依次排开，当地特色的耳环、手镯、苗绣、荷包等手工艺术品，吸引游客驻足购买。

近年来，随着文旅市场的火热，许多商贩在南边街、金水桥等地设立的手工艺民族饰品摊位前，摆摊卖起了手工艺品，为原本清静冷僻的古城街道增添了几分古色古香。

“免费摊位的开放，为不少群众提供了新的就业机会。将惠及民生更好地融入到城市管理，改善群众生活，这也是我们追寻的目标。”凤凰县城管执法局负责人表示。

去年以来，为践行为民服务宗旨，推动城市管理与民生经济协调发展，凤凰县积极探索城市管理新模式，在堤溪路下坡路段、上河老街、妇保站等路段划定了14个含瓜果、农产品、手工艺品在内的临时销售



湖南省湘西州凤凰县春节大集。凤凰县城市管理和综合执法局供图

区域。“自从有了临时摊位，我们就不用东躲西藏，这下可安心了。”家住凤凰县沱江镇官庄村的瓜农杨光富说。

“潮汐式”临时摊区的推行，让流动摊贩有了临时经营之地，也满足了周边居民需求，有效解决了原来以街为市、占道经营、脏乱堵等问题。如今，在凤凰县城的大街小巷、景区社区，“人情味”与“烟火气”并存，成为了城市管理具象化的体现，传递了暖暖的民生温度。

日前，一场别开生面的演出让远道而来的游客再次感受到了凤凰古城的人文风情。一群由凤凰县腊尔山镇的苗家小伙组成的名为“苗人三蛮”的民谣乐队，在凤凰县特别打造的临时演出场上进行了演唱。动人的音乐，整齐的摊位，精美的饰品，吸引了无数游客沉浸在非遗文化的民族魅力中。同时，凤凰县城管执法人员化身主播，用网络同步直播的方式，传播了苗绣、蜡染、手工编织等非遗技艺，带领线上

线下的游客群众一同感知非遗的独特。

缓解“停车难” 加强精细化治理

小小停车位，关系大民生。“停车难”一直是困扰城市运行的顽瘴痼疾，也是群众“急难愁盼”的热点问题。凤凰县曾因摩托车位紧张而造成乱停乱放、占道拥堵的现象时有发生。

为化解停车位难题，近年来，凤凰县启动摩托车增划实施计划，组织凤凰县城管执法局执法队员对城区摩托车停车位开展全面摸底，针对辖区内停车难度大、群众诉求多、车流量密集的重点路段与重点区域进行逐一登记，建立问题台账，以“解剖麻雀”的方式开展实地走访调研，同时征求当地群众的意见，结合收集到的群众诉求，科学规划停车场地，合理设置预留空间，同时兼顾周边环境，做到便民利民，缓解停车燃眉之急。凤凰县坚持“问需于

民，问计于民”，先后2次组织增划摩托车停车位，共新增摩托车停车位70处，可停放摩托车1400辆。

“现在增加规划新的车位后，就近停车方便多了，路上也不堵了。”家住凤凰县城北区的居民王女士兴奋地说。

缓解“停车难”，难就难在缺少有效的方法和举措。由于车位规划关系到千家万户的出行便利，有时总会出现“一人难称千人意”，面对群众的疑问，凤凰县每确定增加一个停车位区域后都会做好详细记录，方便及时解答群众疑惑，耐心安抚疏导情绪，为下一步工作提供详实参考。“越来越多的群众享受到停车便利后，对我们的工作都表示支持与认可，这也成为我们工作开展的强力动力。”凤凰县城市规划相关负责人表示。

在车位管理上，凤凰县对以前模糊不清的停车线进行重新涂色，明确停车标识，同时加大占道停车、乱停乱放、僵尸车的治理力度，尽可能满足居民停车需求。对一些不按规定停车、占道停车的车主，凤凰县城管执法局执法队员通过规范劝导与宣传教育相结合，从管理规定的普及到乱停乱放的危害，通过说理式执法强化行为自觉，从源头规范车辆停放，营造良好停车环境。

为了方便广大游客群众及时知晓停车位的具体位置，凤凰县还制作了宣传视频，在旅游高峰期到来时广泛发布，用图文结合、音效合一的方式，生动具体地宣传了停车点位，同时及时制作更新停车指示牌，引导居民有序停车入位，规范停车秩序，全力提升群众生活品质和游客满意度。

普法宣传“零距离”

临近新春佳节，新疆维吾尔自治区阿勒泰地区第十八届乌伦古湖冬捕文化旅游节在福海县海上魔鬼城景区盛大开幕。奎屯公安处福海站派出所民警走进现场，通过线上“走新”和线下“入心”的普法形式，增强群众的法律意识。

关同杰摄

