

济南城管坚持以人民为中心，推进城市精细化管理

让“温暖城管”成为“温暖泉城”的重要力量

李梦瑶 通讯员 单机乔 宋振飞
济南报道

大城之治 服务为民 于细微处彰显服务温度

一个城市的文明程度，不仅取决于有多少高楼大厦、人文景观，更取决于它让人感受到的温度。路边的小摊经合理规范，从过去占道扰民到现在成为城市一景；小小洒水车经人性化改造，从市民“避之不及”到成为城市环境的生力军……以民为本是城市管理的初衷和落脚点。

人间烟火气，最抚凡人心。蔬菜瓜果、小修小补服务点往往承载着最动人的市井气息。为满足群众对日常经营消费和城市“烟火气”的需求，济南城管坚持精细化管理与人性化服务相结合，在全市设置263处便民服务点，其中便民服务类97处，以修车、修鞋、经营日用百货为主，方便市民日常需求；应季果蔬摊位166处，以水果、蔬菜等为主，方便市民消费需求。并将各点位绘制成便民生活地图，为流动摊贩“筑巢安家”。

“地图思维”管理已逐渐成为济南城管的必备技能。所谓“地图式”管理，就是指城市管理部门利用地图形式为小摊贩划定经营区域，规定经营范围和经营时间，方便市民群众的同时，解决城市管理中的无序现象。济南城管在微信小程序上发布市民群众关注的停车场、充电桩、公厕、便民超市、近郊大集等15类民生事项场所地图，让群众找得着，政府管得好，做到靶向治理、精准服务。

老百姓真正需要的，不是用力过猛的“无微不至”，而是实实在在的“无事不扰”。错峰作业已在全市城管系统铺开。晚10点后，夜深渐，路面车辆逐渐稀少，济南各区县（功能区）的洒水车开启了夜间道路冲刷作业；凌晨2点，长夜漫漫，唯有星光作伴，多功能吸扫车在道路上开始作业。清晨5点，经过一番冲刷吸扫，路面焕然一新，为早高峰出行的市民提供了洁净畅通的出行环境。

济南城管将市民群众对城市管理的“需求清单”变成“幸福清单”。对全市3万个开放式小区化粪池实施免费清疏，对700座公厕实施24小时开放。每年联合多部门开展“静音服务月”、夜查渣土车等活动，为中考学子保驾护航。

大城之治 管理为民 下绣花功夫提升城市品质

城市治理既是一个宏大的主题，又是具体细致的工作。实现大城善治，需要下足绣花功夫，在“尽精微”中“致广大”。

今年3月，济南市委、市政府规格召开了城市精细化管理动员大会，吹响了济南城市精细化管理16项专项行动攻坚战号角。

持续推进生活垃圾分类“撤桶并点”工作，改善投放环境。今

作为市民的“勤家政”，今年，济南城管系统以“温暖城管”品牌建设破题“大城细管”，聚焦人民群众美好生活需要，推进城市功能品质和城市管理温度再提升，为加快建设“强新优富美高”新时代社会主义现代化强省会、谱写中国式现代化山东篇章贡献济南城管力量。



城管开启夜间道路冲刷作业，为市民提供洁净畅通的出行环境。韩军 摄



槐荫区综合执法大队“温情管理”，破解占道经营难题。张仁玉 摄



社区居民为“满意清疏”服务点赞。张侃 摄

年全市计划撤并1500个简易投放点，推进居民小区、公共机构、公共场所源头分类投放，收集设施规范设置与管理，降低简易投放点占比至30%以内。

开展打造美丽街巷专项行动，从沿街建筑容貌、道路保洁、城市照明、环卫设施、垃圾清运等12个方面，对全市473条支路街巷环境秩序进行整治提升。2024年以来，济南对150余条支路街巷整改整治容貌环境问题1338处，擦亮了城市的“里子”。

开展停车便民服务专项行动，有效盘活遗留闲置地块，增加停车泊位供给；加强智慧化停车管理服务平台建设，构建智慧停车“全市一张网”，为广大市民提供更好的停车服务……

从“里”到“外”，精细化管理悄无声息地改变着这座城市的颜值与气质，也悄然间提升着身居其中的市民们的归属感。

在精细化管理中，济南城管系统全面落实“严真细实快好”六字要求，按照“六有”思

维、“四化”工作法，全面推进工作。坚持真抓实干，狠抓工作落实，细化重点工作任务，分解责任到每个人、每个岗位、每个环节，确保每项措施都能达到预期效果。

行走城管 执法为民 先服务后执法成为常态

今年夏天，一段晚上偶遇城管温情执法的视频广为传播。事发济南市历城区华山街道，视频中，城管执法人员兼顾商户经营与住户需求，暖心劝说烧烤摊顾客们调小音量，避免噪音扰民，温情执法下，顾客们纷纷“听劝”，不再吵嚷。

这种“温情管理”“柔性执法”模式已在济南“遍地开花”。

“这附近居民多，沿街销售的流动摊贩也多，如何破解占道经营难题，是一直以来的工作重点。”槐荫区综合执法大队振兴街中队队长吴金权介绍，今年5月起，他们开始尝试“化堵为疏”，在凤凰街设立集市，并组织成立全市首个“便民助农益站”。

“流动摊贩有了固定的经营场所，周边的居民也买到了质优价廉的农副产品。这是一举两得的好事、实事。”居民刘大爷冲着执法队员们竖起了大拇指。

在坚持“为人民管理城市”“民生为先，守土有责”“出了门就是上班”等城管工作理念的基础上，济南市城管局又创新推出了“行走城管”一线工作法，动员全系统干部职工，走上街头直击城市管理痛点顽疾，并在与百姓互动中打开话匣子，掏出心窝子，了解掌握群众的诉求。

推行城市管理进社区“145工作模式”，实现社区“城管工作站”覆盖率达到100%。部门联动，

行走一线，坚持到群众意见多的地方，到矛盾突出的地方。对市民投诉多、媒体反映强烈，特别是影响市民群众正常生产、生活的问题，重点研究、及时办理，做到接诉即办、办就办好。

在“精细”二字上深耕，把政策温度和人文关怀传递到城市的每一个“神经末梢”。细心、耐心、巧心，核心都是为民服务的真心。

推行服务为先的“721”工作法，让先服务后执法成为工作常态，规范实施“首违不罚、轻微不罚”，重点围绕产业园、工业园、高铁、轨道交通、隧道等重点项目，采取主动服务、靠前疏导、劝告提醒等非强制手段，让城市管理执法有法度、工作有力度、过程有温度。

今年以来，全市普通程序案件立案2474件，简易程序案件立案3330件，不予处罚或从轻、减轻处罚案件901件，占15.5%，得到了社会各界的广泛赞誉。

大城之治 全民城管 共治共享理念深入人心

新时代的城市治理，必须依靠人民，动员、组织人民，畅通人民群众参与城市治理的渠道，让人民群众真正成为城市治理的主体。

济南市城管局坚持开门、开放、开心办城管，广泛征集民意，向全社会征集城市管理“金点子”3000多条。

针对城市管理的热点难点和市民关切的问题，邀请市民群众、人大代表、政协委员、高校专家等社会各界，开展“圆桌对话”。会商式执法，凝聚多方共识，寻找最大公约数，保障城市发展民生需求相统一，进一步优化营商环境。

城管志愿者联合大学生志愿者、市民巡访团成员走上街头，扫马路、捡烟头、拾垃圾、除“牛皮癣”……为争创全国文明城市典范城市添砖加瓦。

进一步优化“掌上城管”小程序，上线“随手拍”功能，“随手拍”以城市管理问题的“掌上拍、掌上报、掌上查、掌上办”为核心，依托济南智慧城管平台实现快速转派处理，进一步畅通市民参与城市管理的渠道，完善了市民参与城市管理的机制。

“越是坚持以人民为中心，把人民放在心中最高位置，越能让城市治理的针脚更细密。”济南市城管局党组书记、局长重庆哲说，济南城管系统全体党员干部职工带着一片真心，下足绣花功夫，回答好大城善治的时代课题，全力打造“温暖城管”品牌，让市民群众感受到城市管理的温度，让“温暖城管”成为“温暖泉城”的重要力量，为加快建设“强新优富美高”新时代社会主义现代化强省会、谱写中国式现代化山东篇章贡献济南城管力量。