

执法人性化 约谈走访“老大难”

——记上海市城管十佳文明规范执法标兵

本报记者 房浩

市局城管执法总队执法督察二支队 范辉

老兵奋战第一线

作为城管执法系统的一名“老兵”，范辉不但具备良好的法律素养和业务能力，而且身先士卒，长期奋战在执法和督察工作的第一线。今年初，在接下整治非法地沟油窝点的重任后，为了有效取证，他不辞辛劳，连续多日蹲点守候，在当事人以耍无赖的手段抗拒执法，甚至采取跟踪手段进行威胁时，他没有畏惧退缩，坚持严格执法、严肃查处。在他带动下，总队的一般程序案件在数量和质量上都取得了较大突破，充分体现了其办案效率和优势。

他廉洁自律，秉公执法，自觉抵制“人情案”、“关系案”，从不利用手中权力向当事人吃拿卡要，为队员们树立了廉洁正气的好榜样。近两年，由于工作突出，他的年度考核始终是“优秀”，并获得总队“勤廉好干部”的殊荣。

黄浦区城管执法大队半淞园路中队 钱夏

“大能量”的火车头

他勤于钻研队伍管理，善于挖掘组员潜能，带领班组成为半淞园路地区一支拉得出、打得响的先锋队，他也被大家誉为“大能量”的火车头。

面对城市管理中的疑难杂症，他坚持以人为本的原则，主动带领队员上门了解情况，逐一约谈违法对象，晓之以理，动之以情，反反复复进行宣传教育，在走访中与许多“老大难”成了熟人。每当遇到情绪偏激甚至暴力抗法的违法对象，他总是打不还手，骂不还口，有时还反过来帮助家庭有困难的违法对象，为他们落实基本生活保障，受到同事和群众的交口称赞，展示了新一代智慧型城管人的风采。

徐汇区城管执法大队斜土中队 周榕

每周走访居委会

他刻苦钻研业务知识，不断拓展执法办案思路，17年来，他的脚步踏遍徐汇斜土社区的每一寸土地，办理的拆违、毁绿、渣土处置等多起案件成了徐汇城管执法的案例范本。他常说：“城管执法工作是社会关注的焦点，所以我要把每一件案件都当作大案、要案来办，让执法对象心服口服。”作为城管执法社区联络员，他每周主动走访居委会，倾听居民诉求和意见，解答疑问，被小区居民亲切地称为“周老师”。

静安区城管执法大队法制科 李敏

打铁还需处身硬

他曾在基层分队、监察科、法制科等多部门工作，积累了丰富的基层管理和执法经验。面对城市管理的“最大难题”拆违工作，他提出“把道理讲在前、把关心摆

为弘扬上海市城管执法系统先进事迹，全面提升城管执法系统依法行政的能力和水平，日前上海市城市管理行政执法局组织开展了“上海市城管执法系统‘双十佳’（十佳文明规范执法标兵、十佳优秀中队长）评选”活动，充分彰显了城管执法系统“公正廉洁、忠诚敬业、执法为民、文明规范”的核心价值观，有力地激发和凝聚了城管执法队伍正能量。



新民图表

戴佳嘉 制图

在前、把保障放在前、把疏导做在前”的执法理念，依据法律程序，注重相关单位衔接，充分发挥职能部门作用，提高了拆违力度。近年来，他共参与拆除违法搭建226件，其中，新（在）建违法建筑126件，面积3297平方米，更难能可贵的是，至今未发生一起因拆违而引起的暴力事件和行政败诉案件。

由于岗位的特殊性，工作中他也常常会遇到拉关系、托人情的情况，但他深知“打铁还需自身硬”，只有以身作则，率先垂范，认认真真做事，清清白白做人，才对得起党和人民的信任。

长宁区城管执法大队天山中队 朱宏兵

“法律功夫”过得硬

教师出身的他自从踏上城管法制员的工作岗位后，便潜心钻研法律知识，练就一身过硬的“法律功夫”。许多看似棘手、令人毫无头绪的“重案、要案”，经过他的细心观察、缜密思考，总能迎刃而解。

他常常告诫年轻队员，如果处理案件时仅仅靠强硬手段，在法制

化进程突飞猛进的新时代，是不能从根本上解决问题的。正是在这样浸润着法律气息的工作环境中，长宁城管执法大队天山中队的全体队员们不断学习成长，执法工作中始终将法律视为准绳，仅2012年就成功处置了各类违法、违章案件495件，为长宁区成功申报“全国文明城区”、“美丽天山”等城市工程保驾护航。

浦东新区城管执法支队东明中队 潘黎明

“刚柔相济”是法宝

身为浦东新区“首席”城管执法员，他的秘密法宝就是“刚柔相济”的执法手段，尤其是在处理棘手的违章搭建问题时，他一方面坚持原则敢于“硬碰硬”、“动真格”，坚决遏制不正之风；另一方面，他又经常换位思考，站在违章户的角度看待问题，带领队员用政策引导、用事实说服当事人，减少拆违工作中的矛盾和纠纷。用他的话说，“城管工作单纯停留在体力上是永远没有出路的。”

凭借丰富的执法经验和出色

的工作，如今，社区居委会、物业和街道职能部门，遇事都喜欢指名道姓地找小潘申诉或咨询，分队很多队员也把他当成执法小顾问。可以说，这些成绩的取得，既源于他对城管事业的一腔热情，更离不开他对自身素质的严格要求和执法技巧的不断探索。

闵行区城管执法大队华漕中队 李宁

法制宣传进社区

作为华漕中队的法制员，他酷爱学习，勇于开拓创新，由他撰写的《改变执法理念，提高执法成效》一文成为单位开展执法工作的生动教材；他爱岗敬业，办案高效严谨，近2年来主办一般程序案件130起，简易程序案件134起，所办案件均达到“事实清楚，证据确凿，定性准确，程序合法，制作规范，卷宗整齐”，无行政复议或行政诉讼败诉。

多年的办案经验，也让李宁深知群众工作的重要性。为此，他积极响应区大队“城管进社区”的号召，经常下基层，深入华漕镇各小区开展宣传活动，倾听社情民意，

及时掌握群众诉求，组织开展整治工作，用实际行动诠释了执法为民的宗旨和本质。

宝山区城管执法大队友谊中队 顾耀峰

高温酷暑摸底查

从事城管执法工作近十年时间里，他始终牢记“权为民所用、情为民所系、利为民所谋”的行事准则，恪尽职守，无私奉献，以高度的责任意识和饱满的工作热情，在平凡的岗位上做出了不平凡的成绩。

为解决主要干道宝杨路海关门口存在多年的快递摊点“蒙古包”，他不下数十次走访快递摊点经营户，以疏导规范代替整治取缔，得到了市民和经营户的双重肯定；例行巡逻时，他发现辖区内逸仙高架沿线部分窨井盖缺损，为了杜绝安全隐患，他冒着高温酷暑，对上述道路的窨井盖的缺损情况进行了地毯式的摸底调查，一处一处登记拍照，此情此景令人动容。

松江区城管执法大队方松中队 王英超

“铿锵玫瑰”有担当

王英超是绽放在方松城管中队的一朵“铿锵玫瑰”，却以巾帼不让须眉的豪情，和她的“娘子军”队友们，撑起了城管工作的“半边天”。在整治兰桥商业街霓虹灯广告牌时，一名店主拒不配合，王英超坚持每天上门做店主工作，最终固执的店主被她的胸襟和真情感动，答应自行拆除；还有一次，王英超被女摊贩拳打脚踢，脸上到处都是血痕，却始终不还手，反而嘘寒问暖，关心对方的生计；她主动揽下城管执法诚信体系建设试点的重任，带领队友与辖区内企业、商铺、经营业主签订了500余份《市容环卫责任书》，告知、劝说和督促业主诚信履职，规范经营。

“用心做事，用情工作。”多年来，王英超正是以无比坚定的理想信念和强烈的责任心，以对责任的坚守和使命的担当，在平凡的岗位上不断发光、发热，感染着身边的人，温暖着百姓的心。

奉贤区城管执法大队奉浦中队 吴国华

“拼命三郎”破难题

他是队中的“智多星”，研究制定的“文明施工责任书签订”前置模式，成功解决了工地管理被动的难题；他是敬业的“拼命三郎”，突破了一个个错综复杂的案件难点，查办的专项案件被评为上海城管优秀案例，并被大力推广；在执法对象眼里，他还是个“热心肠”，为了兼顾城市“面子”和百姓“肚子”积极奔走协调。

他常说，“城管工作，绝对不能失去群众的信任、理解和支持。”如今，他正朝着这一目标继续前行，用自己的行动为城市的整洁靓丽拼搏、奉献着。