

来自本报基层调研点的报道

南昌啄木鸟：啄出城市管理新样本

本报记者 赖薇 赖永峰

【新闻核心】

在江西省省会南昌市,一些变化正悄然发生。这里湖水更清澈了,道路更畅通了,城市更美丽了;人们感到,政府部门办事更快了,工作人员的态度更好了,多年无人问津的困难终于解决了。这些变化是如何发生的?关心南昌的市民们会说,因为这里飞来了一群啄木鸟。

从2011年5月起,南昌开展了代号为啄木鸟行动的城市管理行动,对群众急、难、愁、盼的问题,通过市民参与、媒体坚决曝光、强化问责手段、健全内外监督,群策群力构建起一套城市管理创新的长效机制。



在南昌市民城东幸福渠护堤种菜多年的方大爷告诉记者,去年整治后的幸福渠水质好多了,水量也比过去大多了。赖永峰摄

媒体监督勇行动

啄木鸟行动发挥舆论监督和群众监督的作用,啄出城市新风貌,探索城市管理新路径。

堵 我国许多城市的通病,也困扰着南昌。位于青山湖区的上海路住宅区就是一个老堵点。它地处南昌主干道之一的上海路上,每天早晚高峰,来自6个方向的汽车、自行车、电动车、行人在小区路口排起了长龙,一堵就是近半个小时,直接影响到附近的北京路、南京路等主干道,加剧了市中心的拥堵。

今年3月,南昌电视台啄木鸟在行动记者王仲勋接到上海路住宅区居民的电话,前往现场调查时发现,要解开这个堵点,只需将进出小区的通道与西面的上海路、北面的解放西路设计成一条单行道,形成交通微循环。问题看似不难解决,小区居民、上海路街道办也多次提出单行道的办法,但问题依旧,症结在哪?

上海路街道办说,设置单行道需要交警部门批准,我们说了不算。交警部门说,小区内街道不属于城市道路,甚至连名字都没有,我们也没有执法权。地名办则说,为小区道路命名,没有先例。谁都不能管,就成了盲点。谁都说没权,老百姓就可怜。啄木鸟就是要啄这些管理盲点。王仲勋说。

于是,南昌电视台《每日新闻》啄木鸟在行动栏目,对上海路住宅区的调查情况进行了追踪报道,引起了南昌各界极大反响,相关部门得以坐到一起认真协商。不到半个月,上海路住宅区的街道就有了名字,万仁路,交通微循环方案得以破冰。

当记者随王仲勋到该小区回访时,几个居民热情地把记者拉到新钉的万仁路路牌下,告诉记者:啄木鸟一啄就见效。希望单行道赶快实现,路不堵,我们的心也就不堵了。王仲勋也告诉居民们,街道办和交警部门正在进一步完善单行道的设置和相关交通设施,媒体啄木鸟会一盯到底。

一盯到底,是南昌市媒体啄木鸟对百姓的承诺。他们的底气和勇气来自何处?记者说,市委市政府的支持是最强有力的后盾。啄木鸟行动刚启动之时,记者们也怀疑过,犹豫过。江西省委常委、南昌市委书记王文涛来到他们中间,鼓励他们坚持方向,坚持不懈;他专门批示各城区要充分理解和支持啄木鸟行动,发挥舆论监督和群众监督的作用,倒逼我们的工作,促使我们不断改善城市管理存在的问题。王文涛还经常骑自行车到大街小巷中去发现问题,带头向媒体举报。他说,我就是最大的啄木鸟。如今这句话已在南昌广为流传,给了记者们极大的精神支持。不仅如此,媒体的主管部门也严格遵守对啄木鸟报道不干预、不审核的原则,支持媒体开展舆论监督。

我们深知,要履行好这份责任,记者自己

首先要正气,要有硬气,要坦坦荡荡,要公平公正。南昌日报社啄木鸟在行动记者傅华云说。一年来,南昌电视台、南昌日报、南昌晚报每天在黄金时段、重要版面开设啄木鸟在行动栏目,毫不留情地啄出问题,实实在在地为百姓解决困难。据不完全统计,一年来,南昌媒体共反映问题500余件次,六成以上的问题已经解决或取得进展。

艾溪湖水从黑变清就是啄木鸟一盯到底的结果。南昌最大的湿地艾溪湖曾是南昌人的骄傲。但上世纪90年代以后,湖水渐渐变黑变臭。啄木鸟在行动记者调查发现,南昌城郊一条名为幸福的水渠,是污染艾溪湖的主要原因。幸福渠两旁聚集了1000多家废旧塑料瓶罐加工厂。乳白色的废液源源不断地流入幸福渠。再加上沿线养殖场、居民楼和村庄的污水未经处理也直接排入水渠,导致水质严重污染。虽几经治理,治标未治本。

2011年6月,啄木鸟在行动的几家媒体联合起来集中报道,还针对整治后出现的数次反弹,系列报道,最终使问题得到解决。一年后,当记者再来到幸福渠边时,多家加工厂房已人去楼空,村民的生活垃圾也由垃圾站回收处理。我们碰到在幸福渠旁月坊村监测点做检测的青山湖区环境监测站站长陶小虎,他指着刚刚采集到的数据说,幸福渠的水质已从劣五类达到三四类标准。按规定,五类水质可以用作一般农业用水和景观水,而三类水质就已经达到饮用水源的标准。

啄木鸟行动动真的、来硬的,曝光的问题大部分都得到了落实,啄木鸟的名气也在南昌市越来越大。以前即使问题被曝光,也大多泥牛入海,杳无音讯。现在相关单位会主动找到记者,报告他们的整改措施。有时我们接到市民的举报线索后跑去采访,居然发现问题已经解决,一问当事人才知道,原来他对有关单位说自己要向啄木鸟举报,结果就见效。王仲勋由衷地感慨,我干了16年记者,这一年是我最有成就感的一年。能为老百姓解决实实在在的困难,这种自豪感和使命感支撑我一直啄下去。

政府督办勤问责

完善督办问责机制,政府督办问责与媒体监督的联动,形成强大的监督合力,城市管理走向长效化、精细化。

啄木鸟行动如何持续下去,这离不开一套长效机制的构建。南昌市在此方面进行着不懈的探索。

完善督办问责机制是第一步。南昌市纪委监察局副局长邹玉萍告诉记者,自去年起,每次市政府常务会议的第一项议程,就是听取啄木鸟行动汇报。对发现的问题,市长陈俊卿会马上布置给相关部门的一把手,明确整改时限;

并实行挂号制,由监察局督查,问题整改完后,还要拿到市政府常务会议上逐一销账。外部监督与内部监督就这样联动起来了。

百姓许多急、难、愁、盼的事情之所以久拖不决,背后总潜藏着庸懒散拖的干部作风问题。为此,啄木鸟行动逐渐加强了对职能部门作风纪律、服务效能、依法行政等方面的监督力度,力求在更深层面取得突破。今年5月,啄木鸟记者在调查南昌县黑诊所多年非法行医问题时,发现南昌县卫生监督所工作人员上班时间居然忙着打游戏。媒体马上予以曝光。节目播出当晚,南昌市效能办就开始对相关责任人进行调查。

今年,南昌市陆续出台《南昌市加强机关作风建设优化经济发展环境实施意见》、《南昌市作风效能建设暗访督察的办法》以及《南昌市损害经济发展环境、影响机关作风效能建设行为问责暂行办法》等,进一步加强了外部监督与内部监督的联动力度。文件规定,机关工作人员被新闻媒体报道,经查情况属实,造成不良影响的,应从严问责。新规实施以来,已经有65人受到问责惩处。南昌晚报总编辑肖江华认为,啄木鸟行动已让南昌的各级领导干部感觉到监督的力量无处不在,无时无刻。这种力量不可小瞧,它会影响到领导干部每一天的工作态度。了解到,干部作风就会逐渐改变,政府职能也必然随之转变。

政府督办问责与媒体监督的联动,形成了一股强大的监督合力,一些曝光频率较高的部门坐不住了。与其等问题曝光后再被动整改,不如自己主动发现问题,主动整改问题。为此,南昌城管委建立起一支啄木鸟队伍,每天城管委的一名县级干部会带着两名相关处室的干部到街上巡查,平均每天能自查出三四十个问题,一年来自查的问题超过1万件。

啄木鸟倒逼我们完善部门内部工作机制,目前,我们正努力使城市管理方式由运动式、突击式走向长效化、精细化。詹成龙说。

不仅城管部门的工作有了积极的转变,南昌交管部门的服务主动性也大大提高。5月10日,南昌电视台曾播出一期题为《一张无法交纳罚款的罚单》的节目,报道九江市民潘先生在南昌车管所办理车辆委托年检时,发现存在一张九江交警2005年开出的罚单,可是在九江又没查到违章记录,导致车辆无法在南昌办理年检。了解到车主的困难后,南昌市公安局交通管理局主动与江西省交警总队和九江交警支队沟通,帮助潘先生办理了年检。尽管只是主动将服务延伸了一小步,但却为群众解决了一个大难题。

如今,南昌市公安局还将原来的南昌市公安局交管门户网站升级为南昌交警便民网,新设置了你说,我跑腿、停车泊位查询、实时路况发布、微博互动等10余个便民栏目,服务不仅遍及南昌市民,还惠及全国千家万户。截至目前,该网站已成功受理群众在线复核申请400余起,群众在线咨询2300余人次,及时回复率达到100%,群众好评率达95%以上。

构建长效机制

市民参与、媒体坚决曝光、强化问责手段、健全内外监督,群策群力构建起一套城市管理创新的长效机制。

正是啄木鸟行动,让一场社会危机悄然化解。

在南昌青山湖区湖坊镇和塘山镇的交界处,有一个明华小区,行政管理真空状态持续了12年。该小区无社区、无物业,196多户业主社保、结婚、生子,没有地方可以办证,小孩上学更是没着落。居民们在问题久拖不决的情况下,做好了层层上访的准备。今年4月,他们抱着一丝希望找到啄木鸟。南昌晚报、南昌电视台等媒体高度关注,立即采取了联合行动。此事曝光后不到12小时,啄木鸟就得到相关部门的反馈,湖坊镇全面负责明华小区的行政管理事务,明港社区居委会也即将设立。不仅如此,明华小区还被列入青山湖区社区环境综合整治点,小区脏乱差将得到彻底解决。明港小区的居民们看到了希望,上访的念头自然烟消云散,有人还激动地贴出了喜报。

老百姓为难的事情,很多看似不严重,但与生活息息相关,一旦解决不好,或者与政府部门缺乏沟通,日积月累,老百姓就会对政府不满。而啄木鸟行动使老百姓有话有地方说,而且说了还管用,架起了百姓与政府沟通的桥梁。傅华云感到。

今年南昌的12345市长热线也发生了有意思的变化。1月至4月,热线电话逐月减少,从2200多个降至不足1800个。而且,市民反映的与切身利益相关问题的电话少了,但为城市管理提建议的多了。以前市民遇到什么困难都打市长热线,一是因为号码好记,二是几乎没有其他渠道。但现在我们增添了许多专门的服务热线,比如城管热线、供水、供电、燃气热线等,它们的服务更专业、更快捷。市长热线负责人王柳青说。

啄木鸟行动激发了群众参与城市管理的热情,也倒逼管理部门改进工作作风。据记者了解,南昌市西湖区形成了相约周四、民情夜访的工作机制,区里的领导干部走街串巷,听取民意,根据居民的意见建议改进工作,不仅解决了群众困难,还加深了群众对政府工作的理解。

市委书记王文涛说,南昌市除了他这只最大的啄木鸟,还有3支啄木鸟队伍,媒体啄木鸟、政府部门内部的啄木鸟和市民啄木鸟。如今,市民啄木鸟的城市管理意识和能力正在提高,日益成熟壮大。不少人积极呼吁建立市民寻访团,建议召集聘请一批公益意识强、又具有较高文明素质和广泛代表性的人士,对城市中存在的各种问题听、访、看、评,并联合媒体采访调查,再通过督办问责机制督促相关责任部门处理,最后将解决结果向市民寻访团反馈。南昌正在变得更加美好宜居。

南昌市作为江西的省会城市,近几年城市规模迅速扩大,城市人口快速聚集,在城市化加速期如何通过加强和创新社会管理,使城市既快速扩张,城市居民又不因城市扩张而降低生活质量,城市形象不因城市快速扩张而损坏?对南昌来说是一个新问题、新挑战。南昌市开展的市民、媒体与职能部门联动的啄木鸟行动,从加强和创新社会管理的层面,很好地回答了这个问题。

啄木鸟行动通过媒体为老百姓解决急、难、愁、盼的事情搭建了诉求平台,畅通了民意的表达渠道。在城市化加速期,城市建设、城市管理、老百姓的工作生活都出现了许多新情况、新问题、新矛盾,这些问题和矛盾得不到及时解决,不仅会降低老百姓的生活质量和幸福感,而且影响城市形象,积聚久了就会成为新的社会问题而影响城市的和谐发展。南昌在不同媒体同时开辟啄木鸟在行动栏目,专门听取群众对急、难、愁、盼问题的反映,收到群众反映后,记者都会深入现场进行调查核实,找到问题的症结所在,或在媒体曝光或向有关部门反映,促使解决问题、化解矛盾,并且进行跟踪报道。群众在啄木鸟行动中感受到民意的表达渠道是畅通的,反映的问题是能够得到解决的,从而增进了对社会的认同,增进了对政府的信任。

民意畅达

管理创新

马雪松

啄木鸟行动创新了社会管理机制。加强和创新社会管理就是要形成党委领导、政府负责、社会协同、公众参与的新格局,啄木鸟行动为形成这种新格局进行了有益的探索。

一年多来,数以千计的群众参与,公众参与社会管理的生动局面在南昌市初步形成;媒体在啄木鸟行动中发挥了十分重要的作用,记者们转变作风,深入基层,弘扬正气,敢于担当,媒体在社会管理中不仅发挥了监督职能,而且成了群众与政府和职能部门的桥梁与纽带,为形成社会协同的格局起到了示范作用。

政府的监察部门和效能管理部门,根据群众与媒体反映的问题,进行督查和督办,追究责任,提高工作效率。群众、媒体和职能部门合作联动,既畅通了民情民意表达渠道,提高了人民群众对社会管理的满意度,又形成了一种促进机关作风转变、提高工作效率、实现科学管理的机制。

啄木鸟行动充分体现了党的群众路线的优势。

从群众中来,到群众中去,是我们党长期坚持的优良传统和作风。啄木鸟行动正是通过群众反映的问题,发现了新时期社会管理方面存在的新问题,如职责不清、分工不明、互相推诿、领导失察等,通过案例分析,为解决这些问题提高了针对性和可操作性。长期以来,城市管理部门与人民群众之间存在对立情绪,啄木鸟行动使人民群众主动参与管理,在解决问题的过程中,城市管理者与群众良性互动,城市更加和谐。

(作者系江西省社科院社会学所所长、研究员)

专家点评

本版编辑 祝惠春

基层故事

在南昌,有一群人的职业是逛街。他们逛街不是为了购物,而是发现问题。他们每天在大街小巷穿行,拍摄环境卫生、市政设施等各种城市问题,发送到一个名叫数字城管的信息系统,问题一经解决,他们又会返回现场核实。这群人就是南昌的城管信息采集员。陶建英大姐是他们中的一员。初次见面时,她正手拿城管通,在青山湖区学府大道的一条水渠桥上,为一处破损的护栏拍照。城管通是一个安装了数字城管信息系统的手机。陶大姐一边拍照一边对记者说,桥上的护栏有时被偷,老人孩子经过很危险。一发现破损就要马上上报,一刻也不能耽搁。

正午,骄阳似火,陶大姐身穿长袖外套和长裤,头戴遮阳帽,垂下的帽帘把脖子和大半张脸捂得严严实实。这么穿又热又闷,但只要脱下来,不到一个下午就会被晒伤。这个季节,你只要看到穿着这身行头骑电动车的,多

新职业 城管信息采集员

本报记者 赖薇

半都是我们信息采集员。陶大姐说。

用城管通拍完照片,陶大姐点击数字城管信息程序,在事件报告栏输入学府大道与长庚路交叉口往西100米北侧桥面护栏破损,然后点击上报,信息就被发送到南昌数字城管指挥中心。陶大姐说,这个问题将被分派给相关的责任单位,按指挥中心指定的时限整改后,相关单位再将信息发送给指挥中心,指挥中心又通过城管通通知陶大姐返回现场,直到她核实完毕,整个案件才能宣告结束。一两天内新护栏就能装好。陶大姐指着附近几处新换的护栏告诉记者。

目前,南昌市共有234名城管信息采集员。全市划分成117个网格,2名信息采集员轮

班负责一个网格的巡查,每天从早晨7点工作到晚上9点,中午和下午各休息1个半小时。陶大姐负责的网格是全市面积最大的,近10平方公里,骑电动车巡视一圈需要2个半小时。

城市管理问题有大有小,轻重缓急也不同,越是关系大家出行安全的,就越是大事,越拖不得。前段时间南昌天下大雨,广告牌松动、树木倾倒等安全隐患大大增加,我每天都会提早上街巡查,就想着越早发现问题,城管部门就能越快消除隐患,大家上班就能更安全、更方便。

别看陶大姐事无巨细,工作很辛苦,她每个月的工资也只有1000元左右,在这座城市并不算多,但她却干得乐呵呵的。她说,城管信息采

集员就是城市的眼睛,只有眼尖一点,生活在这里的人们才能走得更安全,住得更舒心。

总听陶大姐提到公司,记者有些纳闷,难道她不是城管委的工作人员?打听才知道,原来南昌城管委把信息采集工作外包给了思创数码有限公司采集分公司。虽然数字城管在我国各地已陆续普及,但将部分工作外包给民营公司的,南昌却是较早实践的城市之一。

为何这么做?管理部门自己养人去采集数据,运动员和裁判员就是同一个人,常常导致灯下黑,出现冗员、拖沓甚至虚假等情况。南昌数字城管指挥中心督查科科长李志说,外包给企业,他们能更快、更客观地发现问题。我们城管委通过公开招标,与这家企业

签订了3年合同,每年支付给企业400万元的人工费和设备费。如果我们自己养人,花费可能远远不止这个数。

李志还告诉记者,虽然城管委不过问企业的内部事务,但是为了督促信息采集员依法履行职责,监督检查也不可或缺。我们每天用GPS定位记录采集员的行走线路,每周至少3次不定时抽查采集员的工作。



南昌城管信息采集员陶建英正手拿“城管通”,为一处破损护栏拍照。赖薇摄