

“城管小莉”执法从亲切聊天开始

“共情执法”让摊贩从被动接受变为主动配合

■长江日报记者宋磊 通讯员金辉 曾志松

“小姐姐,今天生意不错吧?来这儿摆摊多久了?”网络视频中,两名身穿蓝色制服的执法人员面带微笑,穿过马路,朝着路边一处摊位走过来。如往常一样,他们的执法工作从亲切聊天开始。

这段视频由武汉经开区城管执法局“城管小莉”工作室拍摄,并在“车谷城管”新媒体平台发布。近两年来,工作室共拍摄600多个工作小视频,记录了城管执法人员在执法时的包容审慎、用心用情。

目前,“车谷城管”抖音、视频号粉丝量累计超过85万,共收到网友点赞和正面评论500余万条。



武汉经开区城管执法人员街头执法从亲切聊天开始。

长江日报记者宋磊 摄

一次日常执法拍成视频感动网友

一条短视频赢得3亿浏览量,800万网友点赞,拍摄者没有想到,与市民心相连、情相通,引发的共鸣竟如洪钟。

2022年11月15日,“车谷城管”发布了一条名为“如此占道不可取”的短视频,记录了一次执法日常。

当天下午,肖莉和两名城管执法队员在后官湖大道巡查时,发现一名摊贩用货车在路边卖甘蔗,甘蔗散落一地。见摊贩正在面对顾客削甘蔗,他们没有马上制止,微笑说道:“您先做完这单生意。”

“您来自哪里?每天做生意多久呢?”顾客走后,肖莉与摊主亲切攀谈起来。得知摊主姓梅,来自荆州,为给孩子挣上大学学费来汉摆摊,每天忙到凌晨,累了就在货车上休息。肖莉提醒梅师傅,夜间注意保暖,并向他说明,在主干道上摆摊经营是不允许的。现场开具温馨提示单后,肖莉和同事请梅师傅到规定的地点售卖,还帮其转运货物、打扫现场。

该视频在网络平台掀起评论热潮,网友纷纷留言:“这个城市很温暖”“这样执法没争执,有关爱”“这才是文明城市”……

2022年,武汉经开区城管执法局成立“城管小莉”工作室,并在7个街道设立“城管小莉”工作室,全面推行“共情执法”,坚持用视频记录日常工作,公开发布,展现城管工作者“共情执法”新形象。自从2006年成为一名基层城管工作者,肖莉深感城管队伍的工作作风不断转变。“七分服务,二

分管理,一分执法”,规范管理、文明执法已成为城市管理的常态。“我要用镜头记录咱们的工作日常,扭转群众片面的认知,让‘共情执法’深入人心。”情不通,则理不达。近年来,武汉经开区城管执法部门将近年工作理念总结概括为“共情执法”。肖莉解释,“共情”就是同理心,即站在被管理者的角度和位置上去感受和思考,在执法中注入情感,让对方感到自己被尊重、被理解、被关爱,从而共同缔造美好的城市环境秩序。

街头执法从亲切聊天开始

“共情执法”,不是空洞口号,它反映在执法日常工作一言一行中。

6月14日晚,长江日报记者随武汉经开区军山街道执法中队执法队员,体验“共情执法”。

“您好哇!这么热的天,做生意要注意防暑啊!”在经开大道边海仑小镇小区门前,执法队员郑旺和同事们来到路边一处占道消防通道的水果车摊前,没有立即让其撤离,而是热情招呼,与对方攀谈起来。

“你们从哪来的?”“这些水果好卖吗?”郑旺询问得知,摊主姓吕,是附近小区居民,一家五口人,水果摊是全家营生的唯一来源。“可以尝试一下直播带货,咱们‘车谷城管’抖音号可以与你们共创拍摄,销售可能会更好。”他向摊主支了个招。

“这西瓜卖吗?”正在这时,一位路过的居民问道。“卖的!挑一个吧。”郑旺抢着回答。

这单生意做完,郑旺告诉吕先生,占道消防通道经营违反相关治安处罚规定,需要撤离,并告诉他,不远处,就有城管部门专门设置的临时售卖点,可免费摆摊。温情说服,得到摊主配合,在城管执法人员的协助下,收拾好摊位,驶离现场。

“以前,经开大道上随处可见流动摆摊商贩,现在几乎看不到了,‘共情’的力量真的很强大。”看着摊主车辆离去,郑旺感慨道。

打开“车谷城管”视频号,600多个“共情执法”小视频记录着许多这样温情融融的工作影像。

“共情执法”已经成了我们每个城管工作者的行为准则,十多年从事经历的一线城管执法人员江哲钱也深有感触:以前,城管执法往往“直奔主题”,容易引发抵触情绪,还“禁”而不“止”。“如

今,劝阻占道经营先体恤对方难处,交朋友、拉家常,心的距离拉近了,执法管理从被动接受变为主动配合。”

设立临时点位引导规范经营

“共情”要体恤困境,解决困难。执法的同时也要引导规范经营。

“因为‘共情’,所以特别体谅他们的难处。”肖莉说,经交谈了解,执法人员得知,一方小摊往往是一个家庭的全部生活来源,如果只堵不疏,既不人性化,也让执法效果无法持久。

时近黄昏,经开大道与川江池路交会处一块空地上,流动商贩纷沓而来,支起摊位,摆开桌椅,开始售卖。这里是城管部门专门为流动商贩开辟的临时经营点。前期,城管人员与地块权属方——小军山村村委会多次沟通,征得同意后,共同平整场地,划出了一块临时经营点。

“以前做个生意在马路东躲西藏,现在,有了固定摊位,还费用全免,心里踏实多了!”水果摊位摊主王先生高兴地说道。

不远处的小军山社区临街商铺前,一块“小军山自产自销临时便民点”招牌牌位立路边,几位老人在这里一字排开,摆摊售卖。以前,周边老人喜欢将自种蔬菜在路边售卖,得知这一情况,城管部门与军山街道综合执法中心一同努力协调,找到一块人流较大、相对不影响交通的地段,设置为专属售卖点,解决了老人们的诉求。

在经开大道北社区,农户邱云芳指着自家玉米地高兴地说道:“多亏了城管人员,地里的玉米都卖了,不用到街上摆摊了!”

今年6月以来,武汉经开区城管部门提前摸排,组织人力对接辖区农户,先后帮22名农户搭线,完成玉米销售,从源头解决了季节性违规经营问题。

目前,武汉经开区城管部门已设立36处特色街区和规范经营点位,共疏导1280余户摊贩按规定时间、地点经营。

城管执法委相关负责人介绍,如今,“共情执法”不仅成为武汉城管执法新标准,还在全国业内产生影响,被外地同行学习借鉴。“多一点换位思考,多一点理解宽容,问题往往迎刃而解,‘共情执法’模式将继续推动城管执法队伍能力作风不断提升。”

部定点医药机构。据介绍,医保刷脸终端是按照国家医保部门相关管理规范,对医保参保人的人脸信息进行采集的。相关数据全部通过医保专用网络传输,与国家医保信息平台交互完成身份认证,可有效杜绝数据泄露和滥用风险。

医保“刷脸支付”无需单独开通,已通过相关渠道激活医保码(医保电子凭证)的参保人可以直接使用,暂未激活的参保人也可以通过相关医药机构医保刷脸终端输入身份证号现场开通使用。

(胡琼之 张春艳 孙建彬)

1820人领「无偿献血荣誉交通卡」

可免费乘坐市内公共交通

长江日报讯(记者李慧蓉 通讯员肖莉 汪昊)“今后乘坐交通工具时,可以亮出这张满载荣誉的交通卡,别提多自豪了。”7月2日,在武汉血液中心献血者服务中心领到荣誉公交卡后,献血百余次的蔡桃英开心地说。她的丈夫黄卫兵献血60多次,上周也领取了此卡。

据了解,6月14日起,荣誉交通卡开放网上申领通道,在我市献血量累计达到4000毫升以上或者献血次数累计达到40次以上的献血者、献血和造血干细胞捐献志愿服务累计时间达到3000小时以上的志愿者,可申领此卡,持有者可免费乘坐市内公共交通交通工具730次/年。

51岁的蔡桃英和丈夫都在武汉市汉口医院工作,夫妻二人每隔一段时间就献一次血。“我们献血十几年来了。献血能挽救不能重来的生命,我觉得非常值得。”此前,蔡桃英已获得两项献血者优待政策:在市内,享受免交公立医院普通门诊挂号费、诊查费,及免费游览市内、区所属公园和政府投资主办的景区等场所。

武汉血液中心党委书记、主任项征国介绍,为优待无偿献血者,去年,武汉发布“无偿献血者四免”政策:献血量累计量者,可免费游览市、区所属公园和政府投资主办的景区等场所,免交公立医院普通门诊挂号费及诊查费,免费乘坐市内轨道交通(有轨电车)、公共汽车及轮渡等公共交通工具;造血干细胞捐献者,荣获国家无偿献血奉献奖终身荣誉奖的献血者等,还可享指定项目免费体检优待。其中“免费游览”“免挂号”两项政策已先后于去年7月、8月落地实施,截至目前已有4.2万余人次领取相应电子荣誉卡。在市政府及相关部门的大力支持下,今年6月14日起,另外“两免”荣誉优待也同步启动。

“截至目前,已有4700余位献血者通过网络平台申请无偿献血荣誉交通卡,1820位献血者通过审核领取实体卡。”武汉血液中心相关负责人介绍。

不用卡不扫码,“刷脸”就能完成医保支付

长江日报讯 7月3日,从武汉市医保局获悉,为进一步方便我市参保人就医购药,在实现全市医保定点医药机构“扫码支付”全覆盖的基础上,即日起,我市首批200家定点医药机构正式开通医保“刷脸支付”服务。今后,参保人在相关定点医药机构就医购药时,无需携带实体卡,也无需调

出手机医保码,只需面对医保业务综合服务终端的屏幕,按要求操作即可“刷脸”支付门诊看病开药、住院、药店购药等医保相关业务费用。

7月3日,67岁的郑爷爷到蔡甸区蔡甸街卫生院门诊大厅交费柜台,没想到,不用拿出手机,也不用刷实体卡或身份证,只需面对柜台前一个

设备的屏幕刷脸,短短几秒钟就用医保支付了相关医疗费用。不光郑爷爷,还有几名患者也在该院工作人员引导下,通过刷脸完成了医保支付。

医保“刷脸支付”不仅能进一步缩短就医购药时间,还让不擅长使用智能手机的老人、小孩就医更简单。下一步,医保“刷脸支付”将逐步覆盖全



党组书记谈机关党建

编者按

为全面压实机关党建责任,持续扎实推进机关党建工作提质增效,以高质量机关党建助力“三个优势转化”、重塑新时代武汉之“重”,市委市直机关工委特开辟专栏,邀请市直单位党组书记谈机关党建工作。第一期,让我们看看市财政局和市教育局怎么说。

构建横向到边、纵向到底党建责任链条 推动财政党建高质量发展

近年来,市财政局牢固把握政治机关定位,积极主动夯实政治能力基础、人才队伍基础和基层组织基础,教育引导全局党员干部持续用党的创新理论锤炼品格强化忠诚,不断深化模范机关建设,切实推动财政部门党的建设高质量发展。

围绕中心工作创新党建载体 推动学习成果转化

“今年要实施新青年成长计划,组织业务大比拼、青年竞赛活动,提振拼搏奋进精气神。”2024年伊始,市财政局党组书记在局务虚会上强调,今年市财政局党建工作的重点,是依托“思想破冰引领发展突破”大讨论、专题学习交流会、“我为财政献一策”主题征文等载体,积极探索破解财政改革发展中的痛点难点问题。

紧紧围绕经济建设这个中心工作和高质量发展这个首要任务,市财政局积极发挥机关党组织上下贯通、联系广泛的优势,创新平台载体,推动全局党员干部把思想政治理论学习成果转化为指导实践、推动工作的强大动力。

坚持围绕中心、建设队伍、服务群众,积极探索用理论指导实际,市财政局建立了一套多层次理论学习矩阵,通过定期组织党员干部学经典、学文化、学政策、学先进,开展专题学习交流和研讨活动,利用电子屏滚动宣传党的创新理论等,营造了浓厚的学习氛围。

在市财政局,党建工作与财政业务深度融合,全局多个支部党建品牌打造取得初步成效。会计处“财会人语”党建品牌获得市直机关命名,金融处党支部的“智慧支部党建”品牌案例被中央和国家机关工委评为“优秀奖”。

建立责任制度体系 夯实基层党建基础

每年,市财政局结合党建目标任务和财政中心工作,建立了三级主体责任清单,构建横向到边、纵向到底的党建责任链条。

为确保党建工作责任层层传导、层层压实,市财政局建立了完善的责任制度体系,通过制定《市财政局关于落实全面从严治党主体责任的实施意见(试行)》,明确党组、机关党委、党支部三级组织的党建工作职责。同时,建立健全党组会议、机关党委会议工作制度和议事规则,推动党建工作要求不折不扣地落到实处。

不久前,一场“提高组织生活质量 严肃党内政治生活”主题活动在财政局举行,机关党员干部围绕如何在坚持党的组织生活各项制度上走在前、作表率进行了热烈讨论,大家的凝聚力和向心力进一步增强。

牢固树立“书记抓、抓书记”理念,重视“带头人”培养,市财政局每年组织支部书记、组织委员、纪检委员开展专题培训,着力提高支部“一班人”能力素质。同时,实施机关党建



2024年4月28日,市财政局举办青年干部岗位技能竞赛。

质效提升三年行动计划,加强支部标准化规范化建设。

在市财政局机关党建工作会议上,该局党组书记强调,要加强支部标准化规范化建设,提高基层党组织的组织力和战斗力,不断夯实基层党建基础。

强化党建与财政业务融合 引领财政事业发展

推动党建工作与财政业务工作相互促进、共同发展,成为市财政局党建工作的一大亮点。

聚焦全市中心大局,市财政局党组深入开展财政调研,主持起草《链接演艺经济 培育优质财源》调研报告,推动了市演艺经济发展等各项政策的制定和落地。同时,积极引导、培育各党支部努力争创市直机关英雄城市先锋队,持续深化“下基层察民情解民忧暖民心”实践活动和“千局联千企”企业帮扶工作,金融处、综合处分别获得市直机关英雄城市先锋队十佳和标兵党支部。

为积极适应形势之变、任务之变、职能之变对财政工作提出的新要求新挑战,市财政局通过加强党建工作,财政部门上下联动、市区联手,形成工作合力,深入开展“学思想悟强本领、砥砺前行建新功”学习月活动,分6期组织全市16个区财政局宣讲各区在稳经济、推改革、促发展方面的有效做法和面临的难点,进一步拓宽干部眼界视野,增强全局意识,自觉服务基层。

近年来,市财政局充分发挥财政职能作用,加强财政资源统筹,落实过紧日子要求,集中有限财力大力支持科技创新和产业转型升级,跨前一步服务市场主体,兜住兜准兜牢民生底线,积极防范化解债务风险,2023年全市一般公共预算收入迈上1600亿元大关,为奋力推进中国式现代化武汉实践提供坚强财政保障。

落实立德树人根本任务 以机关党建引领系统党建

近年来,市教育局党委认真落实立德树人根本任务,坚决扛起机关党建主体责任,以党建促业务、以机关带系统,为加快建设教育强市、办好人民满意的教育提供坚强政治保证。

切实种好机关党建“责任田” 走好践行“两个维护”第一方阵

“市教育局要牢记政治机关属性,强化政治意识,紧紧围绕总书记提出的‘三个表率’‘一个模范’总要求,坚持以党建为引领,狠抓机关党建工作‘最后一公里’,努力成为让党中央放心、让人民群众满意的模范机关。”近日,在一次市教育局党委理论学习中心组学习会上,该局党委书记再次强调,市教育局党委始终坚持以讲政治的高度谋划推进机关党建工作,确保教育系统党建工作始终沿着正确方向前进。

强化思想理论武装,落实“思想引领、学习在先”机制,近年来,市教育局实施大中小学思政课一体化共同体建设省级综合改革试验区工作,使党的创新理论不断在全市师生中落地生根。选送的《推进“三个深度融合”,实现立德树人教育目标》案例入选全国基层思想政治优秀案例。局机关成立了2个青年理论学习小组,“四个课堂”典型做法被评为市直机关“十佳”思想政治工作方案。

市教育局党委出台加强机关党的建设13条措施,落实机关党建主体责任清单,做到党建工作和教育重点工作同谋划、同部署、同落实、同检查。局党委一班人认真履行“一岗双责”,通过加强指导督促、健全责任体系、开展评议考核等方式,逐级压实管党治党政治责任,切实种好机关党建“责任田”。

坚持大抓基层 构建完善全市教育风险防控体系

聚焦“围绕中心、建设队伍、服务群众”,近年来,市教育局不断推动党建和业务深度融合,切实以高质量机关党建引领

全市教育系统高质量发展。

基层是党的全部工作和战斗力的基础。为增强基层党组织的政治功能和组织功能,市教育局党委分类组织实施了一系列党建行动,如高校党建“品牌创建行动”、中小学校党建“强基攻坚行动”、民办教育党建“规范提升行动”等,推进中小学校党组织领导的校长负责制,使基层党组织成为学校教书育人的坚强战斗堡垒。

以清廉学校建设为抓手,市教育局先后制发《关于推进清廉学校建设的实施方案》《清廉学校建设考评实施方案(试行)》《清廉学校示范点创建考核评价标准》等文件,选树两批市直清廉学校示范点28个。

构建完善全市教育风险防控体系,为学校办学划下“红线”,市教育局在全市范围内推广建立中小学、幼儿园小微权力清单、办学行为负面清单和师德师风负面清单,将清廉元素融入立德树人各项工作。创办“清廉学校建设书记(局长)访谈、学校党组织书记(校长)访谈”节目50期。中央、省市媒体多轮次宣传推介武汉清廉学校建设成果。我市清廉学校建设工作2次在全省清廉学校建设工作推进会上作经验交流。

坚持齐抓共管 凝聚机关党建工作合力

“党建工作是一项系统工程,需要各方面共同努力。局党委为进一步落实全面从严治党要求,加强对教育党建工作统筹管理,将机关党建和系统党建两块内容整合到一个部门,专门调整2名优秀干部到机关党委,增强工作力量,理顺职责权限。”该局党委书记表示,机关党建工作要强化系统观念,树立“一盘棋”思想,压实职责清晰、衔接紧密的机关党建责任链条。

近年来,市教育局党委完善了党建工作格局,制定了全面从严治党主体责任清单,压实局党委、机关党委、机关党支部机关党建三级责任,形成了全过程党建质量提升机制;深入开展模范机关创建工作,发挥基础教育处党支部、发展规划处党支部示范“领跑”作用,争创“新时代英雄城市先锋队”,打造“点亮红烛”+N机关党建品牌体系;持续开展作风建设,弘扬“四下基层”优良传统,驰而不息纠治“四风”,以风清气正的政治生态服务保障教育事业高质量发展。

局党委还通过精心打造“思政课堂、青年课堂、百家课堂、力行课堂”,积极做细做实思想政治工作,注重加强思想政治工作和党务干部队伍建设,通过开展经常性谈心谈话,掌握活思想,解决真问题,调动党员干部积极性主动性创造性,激励党员干部向百佳公务员、作风竞赛标兵等“身边的榜样”学习,营造比学赶超超氛围。

如今,市教育局多次被评为绩效管理综合考评先进单位、市文明单位、市直机关党建工作先进单位。机关党员干部纷纷表示,要以更加饱满的热情和更加务实的作风,为全市教育高质量发展贡献自己的力量。



2024年6月6日,市教育局发展规划处支部与民办教育培训机构协会支部开展联合支部主题党日活动。