

做好城市精细化管理提高人民群众的幸福感和满意度

文 / 赵文启

随着工业化、城市化、网络化、信息化的快速推进以及国内外发展环境的深刻变化，新形势下，如何为群众提供精细的城市管理和公共服务，对城市管理者提出了更新更高的要求，城市精细化管理也变得更加重要。城市精细化管理是为了让人民群众在城市生活得更方便、更舒心、更美好。检验城市精细化管理水平的最终标准是人民群众的幸福感和满意度。在多年的城市管理工作经历和实践中，本人充分认识到做好城市精细化管理的重要意义，认为主要从以下五个方面做好城市精细化管理。

一、时刻把党建责任扛在肩上

成都市武侯区玉林街道黄门街社区是全国城市管理和社区党建示范学习教育基地，社区先后被评为“全国文明单位”“全国最美志愿者服务社区”“全国社区商业示范社区”等。每年，社区居委会要接待300余次全国各地来这里学习社区治理发展和城市精细化管理的经验。社区党委书记总结取得这些成绩的最大经验：时刻把党建责任扛在肩上。这是介绍社区管理经验的首要一条，也是他们的最大收获，更是做好城市精细化管理工作的重要支撑。黄门社区党委创新区域化组织管理体系，有效整合各种社会资源（例如充分利用华西医院的医疗资源），强化网格、全员联动机制，发挥党组织在管理中的核心作用，发挥党建引领各项业务工作，社区收到了良好的管理效益和社会效益。我们的城市管理者只有把基层党建和强烈的责任担当理念贯穿在日常工作中，时刻扛稳党建责任，才能加快城市管理改革创新、跨越发展；才能坚持以人民为中心，牢固树立新发展理念，查找不足，进一步谋划提升城市精细化管理工作，不断弥补城市管理短板；才能持续在完善城市管理机制体制上下功夫，在完善城市功能夯实城市管理基础上下功夫，在创新整治、美化、有序的城市环境上下功夫，在推进全面从严治党提供组织保障上下功夫，做好城市管理工作。城市管理服务平台建设要适应“推动城市治理的重心和配套资源向街道社区下沉，聚焦基层党建、城市管理、整合各方面力量，面向区域内群众开展服务”

的需求，服务好市民和群众。

二、把人民对美好生活的向往作为我们的奋斗目标

把人民对美好生活的向往作为我党的奋斗目标是十九大报告中的重要理论，城市管理人员要不断学习中国特色社会主义理论，学习城市社会治理现代化相关理论和行政执法的法律法规。“城市的核心是人”，其工作重点就是紧紧围绕关系人民群众切身利益、衣食住行、生老病死、安居乐业，通过城市发展为人民群众提供精细的城市管理和良好的公共服务。我们在城市管理中要按照习总书记提出的“绣花针功夫”的微治理，所谓微治理就是标本兼治，重在治本，及时反映和协调人民群众各方、各层次利益诉求，构建以人为本的城区“大服务”格局。城市管理的宗旨就是为市民服务，要牢固树立以人为本、为人民管理城市的工作理念，我们要深入贯彻十九大提出的建设法治政府，推进依法行政，严格规范公共文明执法，转变政府职能，深化简政放权，创新监管方式，增强政府的公信力和执行力，建设人民满意的服务型政府。

三、成功总是属于那些善于自我管理的人

“成功总是属于那些善于自我管理的人”，这是美国现代管理之父德鲁克在管理思想中阐述的，“国学智慧与现代管理艺术”、“礼治与法治”等理论也论述成功管理的相关内涵和思想。中华民族五千年文明历史孕育了优秀传统文化，以儒家文化为主流价值观，儒释道三位合一的中国传统社会也延续了两千多年，留下了大量治理国家的优秀思想。我们在现代化国家治理和法制政府建设中，要汲取这些智慧和营养，融入到我们日常的城市管理工作中去。我们要对法律怀有敬畏之心，我们要有“修己安人”的自我管理思想、“人惟邦本”的人本管理思想、“人之能群”的组织管理思想、“正己正人”的行为管理思想、“贵和持中”的协调管理思想以及“为政先礼”的古代法治思想。要切实践行“人民城市人民建，人民城市为人民”的理念，管理中尊重管



理对象，多沟通、善说服、慎处罚，坚决杜绝任性和违规执法，保障管理对象合法权益。坚持群众路线，尊重群众首创精神，深入调查研究，问政于民、问需于民、问计于民，积极回应人民群众的要求。

四、完善应急管理机制，提高突发事件处理能力

城市管理者要经常学习“媒体舆情处置与应对艺术”和“应急管理机制建设与公共突发事件处置”等方面的知识和理论，本人通过郑州市城市管理局在中原路塌方事故处置、郑州市近年来雨季汛期路灯设施触电伤亡事故处理、郑州 7.20 暴雨灾害和日常执法工作中一些案例的经验教训，认识到目前城市管理公共突发事件已经常态化，偶发事件变成了常态化的频发事件，成为社会持续的热点、难点问题；认识到“应急突发事件预案方案”中预案方案机制是主线，管不管用是红线；认识到新时代安全发展理念是坚持人的生命利益至上，发展绝不能以牺牲生命为代价的底线思维，扎实做好城市设施安全的重要性。在城市管理中发生的安全突发事件和媒体舆情处置中要遵循公开、及时、实事求是的原则和方法，要积极主动应对媒体。

五、创新思维与创新管理

城市管理者在城市精细化管理的具体工作中，要有发散性思维和创新思维，要掌握并熟练运用 PDCA 计划、SMART 原则、6W2H、寻找突破口（抓主要矛盾、抓矛盾的主要方面）等创新管理工具和手段。在创新管理工作中还要坚持立足实际、敢于开拓、勇于创新、不同角度（不同侧面）思考问题，发散型思维方式等原则。要顺应城市管理工作的规律和发展趋势，新的城市管理工作对干部的素质和能力提出了新的更高的要求，在新知识、新思维、新技能、新信息等方面对干部队伍进行增强和补钙，全面提升干部的综合素质、实践能力和创新能力，加强城市管理队伍建设，推进严格、规范、公正、文明执法和精细化管理。

让我们共同努力，创新完善城市管理体制机制，健全法律法规和标准规范体系，搭建城市综合管理服务平台和智慧城市管理数字平台等，大力推进城市治理现代化，做好城市精细化管理，更好地为市民服务，提高人民群众的幸福感和满意度。（本文作者系郑州市二七广场管理处书记、主任 高级经济师）【DOI】10.12334/j.issn.1002-8536.2022.27.001