

在今年过去的7个月里,市城管行政执法大队共收到12345政府热线派发的市民投诉911件,问题主要集中在违法建设、占道经营和噪音污染,而这些问题往往还会反复出现——

# 城市三大管理难题,如何破解?

本报记者 贺丽华 通讯员 朱向阳 睦维佳

近年来,通过12345政府热线,市民反映问题越来越方便,但同时对相关职能部门来说是一项很大的挑战。如市城管行政执法大队,一直是问题的重点对接单位,在今年过去的7个月里,共接到热线工单911件,平均每月需处理130余件。在他们看来,处理问题并不难,头疼的是事后如何能防止再发生,尤其是一些占道经营、违法建设、噪音污染和油烟污染等问题,往往是执法人员前脚刚走后脚就又恢复如初了。目前,执法大队正在有针对性地研究制定一些处理方案,尽可能地让一些老大难问题得到有效解决,但同时也希望市民能够集思广益,及时提供好的想法和建议。另外,广大市民是这座城市的主人,呼吁大家在严以律己的同时,也能够肩负起监管的职责,发现问题立即举报,共同维护城市的美好环境。

## 热点问题一:违法建设

据市城管行政执法大队相关负责人介绍,在今年1至7月接到12345政府热线的所有工单中,违法建设类占的比重最大,共有273件。其中,城区出现的问题主要集中在小区违建。“比如顶层住户占用楼顶公共空间建阳光房,边户私自加盖铁皮屋等,这些问题处理起来都比较棘手,因为我们接到通知

时,往往已经基本甚至完全建成了,如果强制拆除,势必会引发极大矛盾,造成不好的影响。”执法人员说道,这类问题往往包含了多方面的原因,特别是历史遗留问题,如果强行执法,往往会适得其反,“比如顶层住户,在楼顶出现漏水的情况下,希望通过在楼顶建阳光房来解决这一问题,而此事往往也得到了物业的准许,所以当有其他居民向我们反映这件事时,我们会很被动,不好处理。”

执法人员认为,小区里的事,物业应承担主要管理职责,执法部门可以给予配合,许多事如果从苗头出现时就将其解决掉,就不会留下隐患,给后续的处理和执法造成困难。因此,针对此类问题,执法人员认为,及时发现及时解决是关键。

## 热点问题二:占道经营

在市民反映的所有问题中,占道经营也是比较突出的问题,共有198件。而制造这些问题的主要是流动摊贩,另外还有少部分商家在店外设摊从而影响了通行。

“在面对这类问题时,我们一般都是立即赶到现场,发现情况确实存在后,先对当事人进行教育,然后责令整改,并暂扣其经营工具。”执法人员告诉记者,事后他们也会安排

人员对一些重点地段进行错时定点管理,防止同样的情况再发生。不过,在人力有限的情况下,很难做到全方位监管,而且像这样的举报也经常会在一定的滞后性,执法人员到场时往往会扑空,导致浪费了不少的时间和精力。

对于此类问题,目前执法大队还是着重于加强宣传教育和执法监管,一方面希望提高部分商家的自觉性,另一方面借惩罚查处起到一定的威慑作用。

## 热点问题三:噪音污染

噪音污染也是目前让执法部门感到非常头疼的问题,截至7月份,今年他们已经收到185起投诉,而且相比占道经营直接了当的处理方式,噪音类问题处理起来会比较麻烦。

“7月份,开泰苑小区一家门面房在经营时使用高音喇叭叫卖,影响了周边居民的正常生活;还有在华南桥附近,有人每天晚上7点至8点之间敲锣打鼓;另外还有工地施工时间过早,导致噪音扰民等,这些问题处理起来都相对比较简单,只需按《中华人民共和国环境噪声污染防治法》规定,依法叫停、整改、查处。”然而,让执法人员无奈的是,这些却并非眼下比较集中的问题,市民真正反映最多的其实是广场舞噪音扰民问题。

“对于广场舞,目前我们也没什么好办法,基本上就是劝说当事人降低音量,因为确实没有相关的执法条例可以参照,所以只能以劝说为主,但其实效果并不好。”执法人员说道,特别是一些人不听劝的人,甚至会拿着话筒高声反驳,导致周围其他跳舞群体也跟着无视执法人员的劝告。

不过,记者了解到,经过一段时间的反复讨论,目前执法大队已经初步研究了一套方案,首先会对全市广场舞群体进行摸排统计,并做好相关登记工作;然后联合环保部门共同执法,对时间段和分贝控制制定标准。“最理想的做法是,所有广场舞群体都使用对分贝有控制的音响,可以由政府统一采购,这样在执法时,我们只需辨别对方用的是不是标准音响就可以了。”相关负责人表示。

## 市民应增强主人翁意识共同参与城市管理

就目前情况而言,来自12345政府热线的市民投诉量给执法大队带来了不小的压力,为此,他们一方面和热线办工作人员进行沟通和交流,以提高办事效率,另一方面则是严格要求自己。“在接到12345政府热线的交办单后,目前我们要求,一般情况下必须在包含双休日的4

日内做出回复,其中调查经过、现场处置情况及法律依据、处置结果都必须写明,同时还要附上处置前后的现场对比照片。”相关负责人表示,尤其是对于涉及其他部门职能相关的问题,执法人员在回复时必须注明相应的法律依据以及建议相关部门处置的部门名称,防止出现推诿现象。

采访时,有执法人员坦言,通常难解决的老大难问题都是一些容易反复出现的问题,这时,不仅需要执法部门加强执法、监督,相关部门也应完善相关法律法规。“当没有执法条例可以参照的时候,我们对当事人只能以劝说和教育为主,希望尽可能地以沟通和协商的方式解决问题。”该负责人说道,如果法律法规健全,他们可以对违反城市管理规定的人进行记录,对再犯者给予严惩,随着惩罚力度的一次次加大,相信当事人势必会严格要求自己。

在执法人员看来,其实管理城市更重要的还是广大市民的支持和配合。“广大市民是这座城市的主人,应该肩负起相应的义务和职责,在做到自觉遵守城市管理规定的同时,再对身边的人和事进行监督。”相关负责人表示,另外,对于城市管理中的一些难题,如果市民有好的想法和建议也可以及时联系他们,大家一起为建设美好家园出谋划策。



**戎国祥**,丹阳市人民医院心胸外科主任,副主任医师,中华医学会镇江市心胸外科专委会候任主委,江苏省医学会普胸食管学组委员,镇江市胸外科医疗鉴定专家库成员。1992年至2015年4月在镇江市第一人民医院心胸外科工作,先后赴上海长海医院、北大第二附属医院、上海中山医院、西安西京医院深造。2014年获得镇江市首批胸腔镜技能培训师资格。2015年通过人才引进来到丹阳市人民医院任心胸外科主任。去年被评为丹阳市人民医院“白求恩式好医生”。

2015年12月,戎国祥收治了一位六十二岁、有严重风湿性心脏病的患者。他顶着巨大的压力开展了丹阳首例严重风湿性心脏病患者的手术。术前他组织全科反复讨论患者病情,精心制定手术方案,充分做好术前准备,终于带领心胸外科团队成功完成了我市首例体外循环下心脏直视手术,让“丹阳不能做直视下心脏手术”成为历史。手术后,戎国祥主任寸步不离地守

# 刀尖,在心脏上“起舞”

## ——走近丹阳市人民医院心胸外科主任戎国祥

护在病人身旁监护病情,连续一个星期都没回家。爱人给他送饭时看到他一脸憔悴,胡子拉碴,很是心疼,但也已经习以为常,因为每次只要有大大手术,他都是几天几夜不回家。

首例心脏手术的成功开展,开创了丹阳市心胸外科的先河,也使丹人心胸外科团队有了更大的信心。在戎国祥的带领下,又成功抢救了被剪刀刺伤的心包大量积血、心包填塞的17岁少年;为左心房内粘液瘤患者成功施行了体外循环下左房粘液瘤切除术;为主动脉夹层动脉瘤患者施行经股动脉穿刺主动脉带膜支架植入术;为心脏冠状动脉堵塞90%以上的患者成功搭桥;继而开展了心脏二尖瓣置换合并房颤射频消融术、房缺修补术、心房粘液瘤切除术、瓣膜置换术、二尖瓣成形术等一系列国内先进技术,所有心脏手术患者无一例并发症发生。普胸方面也完成了肺癌支气管袖状切除、肺动脉成形等高难度手术。

2016年4月,市人民医院急诊室收治了一位被剪刀刺伤的17岁少年,经检查提示,心包里有大量积血,且心包填塞。经戎国祥主任紧急会诊后,考虑患者随时可能因心跳骤停而死亡,需立即手术。心脏破裂是一种非常危险的外伤,由于在血泊中视野不清楚,空间相对狭小,心脏的触动对患者血液动力学

影响较大,容易引起低血压和心跳骤停等。因此,在心脏跳动、有血流的状态下,对心脏破裂伤者进行手术修补,是件十分困难的事情。戎国祥主任立即为其进行了心脏外伤破裂修补术,因抢救及时,患者脱离了生命危险。

2016年5月,一女士突然感到胸闷心悸,经检查,确诊为左房内粘液瘤。得知自己心脏上长了肿瘤,病人及家属非常恐惧。戎国祥主任耐心地与患者及家属沟通病情,告知详细诊疗方案。最终,病人和家属决定在院内行心脏手术。经过3个多小时的紧张奋战,在全麻下成功施行了体外循环下左房粘液瘤切除术。2016年,戎国祥带领他的团队成功开展了“心脏二尖瓣置换合并房颤射频消融术”和“为主动脉夹层动脉瘤患者行经股动脉穿刺主动脉带膜支架植入术”两项丹阳地区心脏新手术,该两项技术达到了国内先进水平,填补了我市在该领域的空白。

2017年5月,患冠心病多年的唐某,已70岁,胸闷胸痛的症状明显加重,冠脉造影显示心脏冠状动脉三支主要的供应血管堵塞在90%以上,随时面临着心梗甚至猝死的风险。该病人得知市人医已成功开展了多例体外循环心脏手术,而且作为引进的专家,戎国祥主任曾在三甲医院承担心脏手术多年,毅然决定在市人医手术。以戎国祥

为首的心胸外科团队历经3个多小时,成功地为唐某的心脏搭了三根桥,挽救了唐某的生命。

最近,一名14岁少年亮亮(化名)不幸患上了“鸡胸”,给其健康成长带来诸多困扰。戎国祥心胸外科团队在接诊后,为其做了鸡胸矫正钢板置入术,开创了市首例胸廓畸形矫正手术,手术取得了立竿见影的效果。并且,因手术创口小、恢复快,术后6小时亮亮即可下床活动,成功使亮亮康复。

2015年以来他带领他的心胸外科团队先后成功开展了体外循环下心脏手术:房缺修补术、心房粘液瘤切除术、瓣膜置换术、二尖瓣成形术、冠状动脉搭桥术,还开展了DSA下胸主动脉夹层覆膜支架腔内隔绝术、胸腔镜房颤射频消融术。所有心脏手术患者无一例并发症发生。普胸方面完成了肺癌支气管袖状切除、肺动脉成形等高难度手术。常规开展胸腔镜下肺癌根治术、食管癌根治术。在他的带领下目前年手术量达到250台左右。

对每一位患者,他都亲自一天两次的查房;每次大手术,他都守护在病人床旁,几天不回家。对经济困难的病人,总是尽力为病人节省费用。他说:不是每个病人都有实

力去南京、上海等大城市看病的,能帮一点是一点。他经常教育年轻医生“要多与病人沟通,多为病人着想”。经他手术的病人几乎没有并发症发生。他从点滴做起,视病人如亲人,赢得了病人的理解与尊重。他还积极参加医院组织的各种义诊活动,以认真负责的工作作风和热情耐心的服务态度赢得了同事、患者的好评。

戎国祥在医生这个岗位上踏实认真地奋斗了整整27年。他坦言,心脏外科手术充满了挑战性,在与患者间最好的关系就是相互信任,患者愿意躺在我的手术台上,就是把命托付给了我。医生尤其是心外科医生必须有强大的内心!面对手术的高风险,我们不仅要有精湛的医术,还要有勇于担当的精神,才能更好地救治患者。

孙红娟 溢真

