

以“多走一步”破解“情理之困”

王志高

“大爷,这是卖鹅的钱,你点一下。”11月24日,宿松经开区城管执法队队长陈为东带着最后一笔卖鹅款1400元,来到龙跃社区八旬老人刘大爷家中。刘大爷接过钱,脸上笑开了花,连连向执法队员表达感谢。

(《安庆晚报》11月26日)



城管队员将卖鹅款送到刘大爷家。(资料图片)

一起寻常的噪声投诉,演绎出这样温情的结局,恰恰击中了基层治理的“情理之困”。投诉人要安静,养鹅人要生计,两者都合情合理,却构成难以调和的矛盾。按常规执法路径,要么强制执行伤了老人心,要么置之不理冷了居民情,无论怎么选都有遗憾。宿松城管的破局之道,正在于“多走一步”,既守住规则的“理”,也顾全人情的“情”。

这个“情理之困”的症结,在于把治理简化为非此即彼的选择题。城市管理的许多矛盾,表面看是“法理”与“人情”的冲突,深层却是治理思维的路径依赖。

刘大爷的58只鹅若强行处理,噪声问题解决了,老人的生计来源却断了;若放任不管,投诉又无法回应。宿松城管队长陈为东的可贵之处,在于没有止步于“分内之事”,而是主动跨前一步,用“朋友圈带货”的非常规手段,把对立变成了双赢。

“多走一步”的背后,是治理理念的深层转变。宿松城管坚持的“721工作法”,70%服务、20%管理、10%执法,恰是对这一转变的精准概

括。当执法者不只是“管理者”,更是“服务者”,工作重心就从“怎么管”转向“怎么好”。

陈为东协调兄弟中队、拍摄鹅群照片、发动网友购买,这一系列动作看似“越俎代庖”,实则是把群众的“烦心事”当成自己的“心头事”。58只大鹅3天售罄,既回应了居民诉求,又保住了老人收入,靠的正是这份“多此一举”的担当。

更深层的价值,在于找回了城市管理的“人情味”。城市化进程中,规则与效率常被置于首位,但城市的核心始终是人。刘大爷的58只鹅,不仅是生计来源,更承载着晚年尊严;杨女士的投诉,不只是对安静环境的诉求,更是对美好生活的向往。当执法者能用脚步丈量民情,用真心体恤难处,冰冷的规则就有了温度。投诉人送来“雷厉破旧弊,风清气清新民”的锦旗,字里行间正是对这份“情理兼顾”的最高褒奖。

当然,个案的成功不等于制度的完善。我们不能期待每个城管队员都靠人脉帮群众卖货,更不能让“柔性执法”异化为“人情执法”。关

键是通过机制创新,让“多走一步”成为常态而非特例。比如,能否建立更有效的民生诉求响应机制?能否为特殊困难群体提供更多政策托底?这些才是“卖鹅记”留给我们的长期课题。

基层治理千头万绪,说到底还是做人的工作。宿松这出“卖鹅记”之所以打动人心,不在于招数多高明,而在于那份“百姓事就是自己事”的赤诚。当更多治理者愿意“多走一步”,把矛盾点变成共赢点,把“该不该管”的推诿变成“怎么管好”的担当,治理的“情理之困”就能找到破解之道。城市将更有温度,人民的生活必将更加美好。



执法不冷,鹅声不噪

王思薇

这场“卖鹅记”撕掉了城管以往“冷硬执法”的刻板印象。

长久以来,部分基层执法陷入“一罚了之”的窠臼:占道经营就没收货物,噪音扰民则贴单罚款。殊不知,机械执行规则常让执法者沦为“秩序破坏者”——老人失去生计,商户断了活路,群众心生怨怼。

宿松城管的实践却给出新解:执法不是零和博弈,而是寻求“秩序”与“民生”的最大公约数。他们遵循“721工作法”(70%服务+20%管理+10%执法),用服务化解矛盾,用管理引导规范,仅以最小

必要执法兜底。当陈为东跨辖区协调、化身“推销员”,他打破的不仅是行政壁垒,更是“管理者与被管理者”的隔阂。

城市治理的本质是“为人服务”。鹅群噪声背后,是居民休息权的正当诉求;老人养鹅背后,是弱势群体生存的艰难挣扎。二者并非水火不容,关键在于能否找到“双赢”路径。宿松城管以“卖鹅”替代“罚没”,既保住了老人的“钱袋子”,又终结了持续的噪声污染。这种“情理兼顾”的智慧,正是将“刚性约束”转化为

“柔性引导”的艺术——规则是冷的,但执行规则的手可以是暖的。

从“赶鹅人”变身“卖鹅哥”,变的是方法,不变的是为民初心。当执法者俯身倾听群众疾苦,主动跨前一步破解难题,冰冷的条文便有了温度,生硬的执法也有了人情味。

这场温暖的“卖鹅记”昭示:基层治理的至高境界,是让规则守护烟火气,让执法传递人性光。当更多“陈为东”们愿为百姓“多走一步”,城市必将既有秩序井然的“面子”,更有温情脉脉的“里子”。

城管“卖鹅”不止“暖心”

孙维国

城管帮助群众卖鹅,并非简单的“做好事”,我们要看到其中的更大意义,是城市管理职能从单一执法向以服务为导向的治理体系转型的生动实践。换言之,城管“卖鹅”的意义,不止于一时的暖心结局,更在于体现了以人民为中心的治理理念如何在基层落地生根,如何将规则的刚性与社会关系的柔性有机结合,从而实现更有效、更有温度的基层公共管理。从这个层面看,城管“卖鹅”具有多重现实意义。

其一是治理目标的重构。传统城市管理侧重于秩序维持和规则执行,衡量标准往往以合规与否、处罚与否为主。现代基层治理要求在守住公共秩序的同时,兼顾民生需求与社会公平。把矛盾转化为机会,化解纠纷同时保障弱势群体生计,正体现了这种目标的转变。

其二是职能方法的创新。柔性执法并不等于软弱无力,核心是以问题导向、结果导向来选择最恰当的治理工具。有时是沟通协调、社会动员,有时是资源链接、平台赋能,有时才是执法手段。关键在于建立从发现问题到评估方案、实施处置、监督反馈的闭环机制,让“多走一步”的善意不仅仅是个例操作,还成为可复制、可监管的治理方法。

其三是公共能力的拓展。基层队伍需要的不仅是法律知识和执法技能,更要具备社会工作、心理疏导、媒体沟通和资源整合的复合能力。但同时也必须有能力分辨风险、保护隐私、避免利益错配,不能让“线上善意”取代规范程序。

其四是价值与法治的融合。依法治理从来不是冷冰冰的条文,着重点是在法治框架内实现人的尊严与公共利益的最大化。柔性执法是在法律秩序下更聪明地运用权力,以制度保障同情,以规则约束善意,以透明接受监督。只有把情理与法度并重,才能把一次次“暖心”实践转化为城市治理能力的可持续提升。

可见,城管“卖鹅”不仅仅是“暖心”,还是柔性执法、温情执法的范本。基层治理是检验公共能力的试金石,把个别善举转为常态化能力,需要在制度、能力与监督上同时用力。让更多“暖心事”成为可复制的治理路径,是对人民负责,也是对法治负责。