

# 枣庄高新区综合执法局文件

枣高综执〔2022〕9号



## 枣庄高新区综合执法局 关于印发《“城市管理进社区”工作方案》 的通知

各科室：

《枣庄高新区综合执法局“城市管理进社区”工作方案》经局办公会研究同意，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

枣庄高新区综合执法局

2022年9月1日



# 枣庄高新区综合执法局 “城市管理进社区”工作方案

根据省住建厅《山东省住房和城乡建设厅关于组织开展“城市管理进社区”活动的指导意见》和《枣庄市城市管理局“城市管理进社区”工作方案》，为全面提升城市管理效能，提高群众居住环境满意度，打通服务群众“最后一公里”，为广大群众提供“上门服务”，结合我区开展的群众满意度大走访活动，经研究决定在我区开展“城市管理进社区”活动，方案如下：

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，牢固树立“以人民为中心”“为人民管理城市”的工作理念，坚持共商共建共治共享原则，创新管理方式，拓宽服务渠道，为人民群众提供优美、宜居、宜业、和谐的人居环境。

## 二、工作目标

以察民情、访民意，办实事、全覆盖为目标，通过开展“城市管理进社区”活动，主动搭建城市管理部门与社区居民互动平台，丰富城市管理社区治理内涵，变“请进来”为“走出去”，定期巡查和走访责任社区，做好记录台账，积极宣传城管领域法律法规，征求居民意见建议，了解居民“急难愁困”的问题，对居民提出的毁绿占绿、环境卫生、垃圾分类、违法建设等方



面的咨询和投诉给予耐心解答，对现场能够解决的问题进行现场解决，对现场不能解决的问题，积极协调相关部门进行处理。各社区责任人对社区城管领域的问题负总责，其他科室要根据社区责任人的反馈及时解决职责范围内工作，要相互配合，绝不可推诿扯皮，确保群众依法享有知情权、参与权和监督权，争取群众对城市管理工作的理解和支持，发挥其参与城市管理的积极性、主动性，不断提升人民群众的获得感、幸福感和安全感。

### 三、工作内容

“城市管理进社区”活动，服务范围主要包括市政设施运行管理、市容环境卫生管理、园林绿化管理和城市管理执法等。我局按照职责职能，全面开展“城市管理进社区”活动。

（一）城市管理法律进社区。一是要加强与街道办事处、社区居委会沟通协调，通过城管开放日、法制宣传日等活动，介绍城市管理方面政策法规、标准规范及便民服务措施，以案释法，以案普法，增强社区居民依法维护权益的自觉性。二是配合街道办事处、社区居委会充分发挥自身优势，加强对物业服务企业、志愿服务组织及从业人员的培训，提高城市管理业务知识水平，打造城市管理“后备军”。三是通过微信公众号、城管数字化平台、12345市民服务热线、投诉电话8512319等，及时了解群众对城市管理工作的建议与意见，拓宽与群众沟通交流的渠道。

（二）城市管理职责进社区。一是拓展城市管理平台覆盖



范围,全力推进网格化管理,实现信息共享,提升城市管理精细化、科学化和智能化水平。二是结合部门职责,将园林绿化、生活垃圾分类、户外广告等城市管理热点难点问题纳入社区治理范围,确保城市管理问题及时发现、及时处置。三是持续推进“门前三包”责任制落实,督促责任主体履行义务,促进市民文明素质提升,共同营造美好宜居的城市环境。具体职责包括:

1. 推动环卫保洁服务指导进社区。市容环卫服务中心组织人员,以增强社区居民环境保护意识,改善社区环境卫生质量为目的,结合群众需要,落实环卫保洁服务进社区活动。指导小区物业提高保洁质量,开展垃圾分类宣传,提高社区群众保护环境意识。

2. 推动园林绿化服务指导进社区。以创建国家生态园林城市工作为抓手,组织园林绿化专业人员,到社区开展园林绿化科学知识普及活动;指导物业服务企业定期进行小型灌木、绿篱等绿化苗木修剪;指导物业服务企业开展植物病虫害防治,积极鼓励居民参与到园林绿化当中来,提高爱绿护绿的意识,为生态园林城市创建营造良好氛围。

3. 推动亮化服务指导进社区。市政园林服务中心组织人员,开展照明设施维护维修技术指导,向社区居民介绍公共照明设施相关安全知识和注意事项,开展生活用电常识,防漏电触电知识科普,提升为民服务水平。

(三) 城市管理服务进社区。一是建立惠民便民制度。在



社区设立城市管理岗（设置联系人公示牌：姓名，电话），汇聚民意，根据群众需要，开展服务活动，为社区单位和居民排忧解难。二是坚持关口前移，及时受理社区居民的投诉和举报，综合运用行政指导、行政调解、行政扶助等非强制行政手段，及时化解、处置城市管理方面的案件和纠纷，做到“小事不出社区、大事不出街道”。

（四）城市管理执法进社区。一是加强沟通协调，积极与社区居委会、物业服务企业、居民代表、住房城乡建设等有关方面形成工作联动，对社区及物业服务企业巡查发现的私搭乱建、毁绿占绿等违法违规行为及时做出处置，避免积小成大、积微成著。二是加强业务指导，建立工作台账，聚焦影响城市安全、群众反映强烈的突出问题，开展综合整治，建立长效机制。对群众反映的问题，要及时汇总整理，建立工作台账，做好立案、审核、派遣和处置工作，并及时反馈办理情况，确保群众的操心事、烦心事“件件有着落”。

#### 四、工作步骤和措施

##### （一）准备部署阶段（2022年9月1号-9月15号）

调查统计辖区内所有社区的基本信息、基本情况，结合工作目标和内容，召开会议制定工作实施方案。各社区明确一名科室负责人进驻（具体分工见附件3），作为联系社区的直接责任人，与社区建立日常联系制度。做好宣传组织动员工作，为工作有效开展奠定坚实思想基础。

##### （二）全面开展阶段（2022年9月16日-12月31日）



在社区设立“城市管理岗”，实行挂牌制度，将人员信息（姓名、联系方式、服务职责）在社区范围内公开。各社区责任人主动扛起责任、负总责，牵头带领全局各科室干部职工重心下沉，每月至少巡查和走访一次责任社区，做好巡查记录，及时处理并反馈社区居民反映的问题，虚心听取意见和建议，对于当场能够自行解决的问题，当场给予解决；对于无法自行解决的问题，及时与其他相关科室或部门协调解决。开展城市管理领域政策法规宣传活动、知识科普活动、服务指导活动、综合整治行动，建立工作台账（附件2），及时总结提升，确保做到社区全覆盖、服务保到位、居民真满意。

### （三）长效巩固阶段（2023年1月1日以后）

各社区责任人定期上报“城市管理进社区”活动开展情况，总结活动经验，建立工作长效机制，形成“城市管理进社区”制度化、常态化局面。局督查室对“城市管理进社区”工作开展情况进行不定时督导检查，及时掌握和了解工作进展情况，通报督导结果，确保活动有序开展，持续提升人民群众的获得感、幸福感和安全感。

## 五、工作要求

（一）强化政治担当。各部门要提高政治站位，贯彻落实共商共建共享理念，将“城市管理进社区”活动作为转变工作作风、提升城市建设管理精细化水平、提升群众满意度的重要举措，精心组织，统筹推进，确保“城市管理进社区”活动落到实处、见到实效，要充分结合工作实际，从自身业务出发，



积极投身到“城市管理进社区”工作中来，按照时间节点，倒排工期抓紧进驻。

（二）形成工作合力。以“城市管理进社区”活动为契机，充分发挥城市管理委员会办公室统筹协调作用，与住房和城乡建设、自然资源和规划等部门建立协同工作机制，激发职能部门工作合力，丰富“城市管理进社区”活动内涵，使“城市管理进社区”活动“进的准、进的全、进的深、进的实”。

（三）注重宣传引导。结合部门职责和工作实际，充分利用广播电视、公众号、网站和融媒体等渠道，对“城市管理进社区”活动进行多方位、多形式、多角度宣传报道，讲好“城管故事”，让群众真正了解、支持城市管理工作，发挥其参与社区建设管理的积极性，为城市管理工作创造良好的外部舆论环境，形成共建共治共享的城市治理新格局。

（四）形成常态长效。为确保“城市管理进社区”活动取得实效，在每个社区设置城市管理岗位，明确联系人、联系电话，建立统一的工作台账。台账内容应包括社区的基本情况、日常工作动态（开展业务咨询、现场接访、投诉建议、普法宣传、志愿服务，案件处理等），台账记录要做到及时、准确、真实，同时进社区时发放群众满意度调查表（附件1），及时了解群众诉求，根据问题导向有针对性地提升服务群众水平。

“城市管理进社区”目前已列入省、市黄河流域高质量发展工作内容和对我区城市管理考核项之中，下一步将作为考核项列入全市城市管理精细化考核。请各责任部门高度重视，以

片区为单位于每月 2 号前将上月进社区台账（附件 2）报至区综合执法局办公室。

- 附件：1. “城市管理进社区”活动满意度调查问卷  
2. “城市管理进社区”活动工作台账  
3. “城市管理进社区”基本情况统计表



附件 1

## “城市管理进社区”活动满意度调查问卷

您好，非常感谢您百忙之中接受我们的访问。您的回答将作为我们改进城市管理工作、提高服务水平的具有重要参考，谢谢！

1. 您对环卫保洁工作满意吗？ A. 满意 B. 基本满意 C. 不满意

( 不满意的原因: )

2. 您认为环卫保洁工作还有哪些需要改进的地方？

( )

3. 您对绿化养护工作满意吗？ A. 满意 B. 基本满意 C. 不满意

( 不满意的原因: )

4. 您认为绿化养护工作还有哪些需要改进的地方？

( )

5. 您对城管执法工作满意吗？ A. 满意 B. 基本满意 C. 不满意

( 不满意的原因: )

6. 您认为城管执法工作还有哪些需要改进的地方？

( )

7. 您认为“城市管理进社区”活动还有哪些需要改进的地方？

( )



附件 2

## “城市管理进社区”活动工作台账

填表单位:

填表时间:

填表人:

联系电话:

序号	时间	社区名称	工作事项				进社区人员及联系方式	社区直接责任人及联系方式	解决问题	备注
			法律	职责	服务	执法				

注：进社区人员为进社区开展城市管理服务的人员，社区直接责任人为在社区设置的城市管理岗人员。



## 附件 3

“城市管理进社区”基本情况统计表

街道	序号	社区基本情况			执法局城管进社区负责人		
		社区名称	负责人	联系电话	姓名	职务	联系电话
兴仁街道	1	德仁社区	许丽	15966729403	丁春蕾	安全生产监督管理科科长	13563201226
	2	光明社区	张迎春	15206627178	何怀东	法制科科长	15863219456
	3	天安社区	苗中菊	15163269125	郭茂青	城市管理科科长	15863206796
	4	复兴社区	李铮	18863245000	夏晋丽	园林绿化科科长	13370981808
	5	兴安社区	曹伟	13563248299	张磊	市政管理科科长	18963218341
	6	松江社区	刘春阳	13884788137	刘冬	市政工程科科长	18963218900
兴城街道	7	兴城花园社区	王建水	13561168009	彭林	智慧城管办公室科长	15263026399



	8	锦绣园社区	孔凡青	13562469388	孙 峰	城市亮化科 科长	13969405176
张范 街道	9	欣兴社区	李荣祥	18763205696	孙景梁	综合执法科 科长	19863262578