

枣庄市城市管理局文件

枣城管〔2022〕27号

枣庄市城市管理局 关于印发《“城市管理进社区”工作方案》 的通知

各区（市）城市管理局、枣庄高新区综合执法局，局机关各科（室）、市城市管理发展服务中心：

为进一步提升城市管理效能和为民服务水平，着力体现社区治理中的城管担当，稳步推进城市管理工作重心下移，现将《枣庄市城市管理局“城市管理进社区”工作方案》印发给你们，请结合各自工作实际，认真抓好贯彻落实。

附件：《枣庄市城市管理局“城市管理进社区”工作方案》



枣庄市城市管理局 “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》，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“我为群众办实事”主题教育和“城管志愿服务活动日”，经市局党组研究，决定在我市开展“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、十九届六中全会精神，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，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。全市各级城市管理部门按照本级“三定方案”确定的职责职能，全面开展“城市管理进社区”活动。

（一）城市管理法律进社区。一是各级城市管理部门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“枣庄微城管”微信公众号、12345市民服务热线、城管“随手拍”APP等，及时了解群众对城市管理工作的建议与意见，拓宽与群众交流沟通的渠道。

（二）城市管理职责进社区。一是拓展智慧化城市管理

平台覆盖范围,全面构建市级主导、区(市)负责、属地管理、共建共享的城市治理体系,科学整合物业服务企业、社区干部、城管人员,全力推进网格化管理工作,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、建筑施工噪声污染、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“门前五包”责任制落实,深入开展“美丽街区”、“三长一会(路长制、店长制、楼长制、城市管理志愿者协会)”等活动,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。市容环卫相关科室组织人员,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。以我市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,为我市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。结合“我为群众办实事”主题教育，市政管理相关科室组织人员，一方面开展照明设施维护维修技术指导，另一方面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。各级城市管理部门通过在社区设立城市管理岗（设置联系人公示牌：姓名，电话）或办事窗口，汇聚民意，根据群众需要，协调相关企业进社区，普及科学知识，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”。三是根据生态环境保护职责分工，开展建筑施工噪声污染整治、宣贯生活垃圾分类等活动，会同街道办事处、社区居委会邀请人大代表、政协委员、居民代表和媒体代表，开展圆桌对话，互动互商，实现共赢。

（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作出处置，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、工作要求

（一）强化政治担当。各单位要提高政治站位，贯彻落实共商共建共享理念，将“城市管理进社区”活动作为党史学习教育的重要内容，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，各单位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，尽快梳理各自辖区内的居民社区，按照时间节点，倒排工期抓紧进驻，务必于2022年12月底前实现城市建成区居民社区“全覆盖”。

（二）形成工作合力。各单位要以“城市管理进社区”活动为契机，充分发挥各级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。各单位要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、多角度宣传报导，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，各区（市）城管局要研究制定工作实施方案，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、社区直接责任人和有关部门联系人、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2），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省住建厅对我市城市管理效能评价考核项之中，下一步将作为考核项列入全市城市管理精细化考核。请各区（市）城市管理局、机关各科（室）、市城市管理发展服务中心高度重视，确定一名工作联络员（附件1），并于每月5号前将上月进社区台账（附件3）报至市局执法督察科，由执法督察科汇总后报至有关部门。

- 附件：1. 联络员名单
2. 城市管理工作满意度调查问卷
3. “城市管理进社区”活动工作台账

附件 1

“城市管理进社区”活动联络员名单

姓名	单位及职务	联系方式	备注

附件 2

“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 3

“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：社区直接责任人为各区（市）城管局在所辖社区设置的“城市管理进社区”联系人，需在社区设置包含联系人姓名和电话的公示牌。