

深圳市龙华街道综合行政执法办

# 超高密度城区基层城市管理的答卷人

文/廖惠康 余舒颖

## B 数字龙华，智慧执法，治理效能再提升

“富士康西二门、南二门乱摆卖又回潮，这个地方是群众反映热点，请片区增派市容巡查人员驻点”，一接群众电话投诉，指挥专员立即通过可视化指挥调度平台调出相应路段监控，确认乱象问题后第一时间派发至一线各片区分队。这是龙华街道执法队可视化指挥调度中心每天的日常工作。

指挥中心接入公安一类、二类点2646个摄像头，连接配齐执法记录仪

采集工作站、执法移动终端等智能化装备可实现信息采集，既是眼睛也是大脑。依托智能手段，突破传统人力巡查，实现24小时不间断视频巡查，极大地提升了路面巡查的见员率、巡查率、处置率。通过对采集信息进行数据分析，梳理多发区域及高峰时段，掌握规律，制定针对性的整治方案，使巡查和执法力量的排兵布阵更加科学精细。

为助力数字龙华城区建设，立足于“便民利民，提升效能”，龙华街道执法队在智慧化上下功夫，努力推动城管工作向“法治+智治”发展，探索接入其他城中村监控探头，安装全智能分析系统，形成识别-取证-派单-处理-反馈-结案的闭环管理模式，将执法力量从步巡、定点蹲守等耗时耗力的传统巡查模式中解放出来。

## C 全民参与，精益求精，市容更整洁

一个整洁有序的城区,除了通过执法整治祛除市容秩序中的“顽瘴痼疾”外,日常的环卫保洁更是重要一环。

在龙华街道，传统的“扫把配簸箕”已不再被用作日常清扫。告别扫帚后，采用的是清扫车、护栏清洗车、雾化车等小型化设备开展保洁，以冲代洗，常态化作业。垃圾收集点的箱体及排污口，路面雨水口、雨水篦子，城中村巷道的油污等极易被忽略的部位也得到了有效的清理。而环卫人员只需进行捡拾、擦拭等细节处的循环保洁。经过精细化作业后，路面无积尘泥沙，无漏洗漏扫痕迹，无积水，路面和交通标志线可见本色。

同时，依托环卫指数测评、爱国卫生运动的开展，龙华街道的环卫提升工作已经深入到背街小巷卫生死角、集贸市场、工业园区等城区“脏乱差”

的盲区和薄弱点。通过采取强化对环卫企业的履约监管和考评，实行循环巡查和督促整改，加强环卫业务培训等手段，以提升环卫工作的精细化程度逐渐补齐市容短板，强化薄弱环节。此外，还通过开展每周的城中村“环境清洁日”活动，发动社区居民参与其中，增强居民关注、支持和参与市容环卫工作的积极性和主动性。今年，累计参与清洁日的居民达31537人次。今年，针对垃圾分类与减量推进工作，龙华街道率先完成了409处城中村集中分类投放点的设置并投入使用，覆盖率达100%。但前期在厨余垃圾的分类上的确也遇到群众参与度并不高这一瓶颈。

对此，龙华街道先是引进就地处理果蔬垃圾处理设施，提高末端处理能力。同时选取和联社区作为厨余垃

圾前端收运试点，引导各餐饮商铺安装油烟净化器及油水分离器，为各餐饮单位生活垃圾分类投放第一管理人开展多轮知识培训。组建城中村餐饮单位微信群，通过“一村一群”进行专项管理，商户将厨余垃圾分类投放至城中村集中投放点处后拍照上传，各村督导员第一时间进行检查指导，帮助养成正确的分类投放习惯。

自9月起，以社区为单位，龙华街道逐步发展起一批有热心、有业务水平，有激情的“生活垃圾分类导师”。现已有分类导师145人，覆盖到辖区11个社区中的69个城中村及62个物业小区。他们的上岗也为群众正确参与垃圾分类起到了明显的带动作用。目前，龙华街道生活垃圾回收利用率达48.02%，分流分类率达36.7%，居民分类参与率达95%。

## D “见缝插景”造花城，品质颜值共提升

2021年9月1日，深圳市街道综合行政执法改革工作正式落地当天，龙华街道开出了全市首张城管行政处罚书。在做了乱象整治、环卫保洁等一系列“减法”后，市政项目在城区品质提升上算得上“锦上添花”。

走在龙华街道的街头，可见随季节更换的时花绚烂多彩，元气洋溢的“奋斗青春”主题油漆画跃然于街头电箱，街心供居民休憩游乐的公园小雅精致……

错落有致的花境，修剪整齐的灌木，色彩艳丽、层次分明的地被。还有供居民游玩观赏的异形坐凳、景观小品、特色廊架、健身设备。通过提升改造，龙华街道的保利天街花漾街

区、清吉路街心公园以及龙观华联街心公园，在观赏性和实用性上都恰如其分地与周边的商圈、住宅区相匹配。

今年以来，龙华街道执法队市政中心已经完成1个花漾街区，2个街心公园建设，主次干道两侧5处闲置荒地景观美化，600株开花乔木种植，6座公厕升级改造，电箱美化902.8平方米。环富士康“奋斗文化圈”也正在积极建设中。

10月29日，龙华街道景华新村共建花园正式开放，这也是今年龙华区建成开放的首个社区共建花园。花园建造面积459平方米,从前期调研到建造广泛征求社区工作站、居民代表、志愿者沙龙组织的建议。最终以“儿

## E 昂扬奋斗姿态，建设品质龙华

“高标准改善市容环境，高要求提升城市品质！”11月1日上午，龙华街道执法队誓师动员大会现场，执法队员、市容巡查人员、环卫工人、垃圾分类导师等代表铿锵发声，“城市品质提升攻坚”由此拉开序幕。

誓师会上，授旗仪式宣告了市容秩序攻坚队、环境卫生攻坚队、“五

化”建设攻坚队、城市品质攻坚队4支队伍正式成立。各队代表分别作了表态发言，为龙华街道城市品质提升及文明城市创建工作许下“承诺”，表明奋斗干劲和贡献决心。

定了就干，马上就办！据悉，创文公益户外广告美化行动已在龙华街道持续进行；电动单车占道经营专项

整治行动已经开启，“城市六乱”深度清理整治、卫生死角消除、城市清洗等系列提升行动也正紧密有序开展起来。对龙华街道执法队而言，誓师大会是个契机，他们也将加快脚步，推动街道由整洁有序向品质提升迈进，创造有品质有温度的营商环境，打造靓丽出彩的龙华名片。

深圳市龙华街道辖区面积19.18平方公里，实际管理人口约73.29万人,是深圳北重要的产业重镇、商贸中心,也是经济总量超千亿的特大型街道。面对辖区面积小、人口密度大、老旧小区多、历史遗留问题杂等诸多难题，综合行政执法改革东风吹来，如何紧跟深圳市建设全国市域社会治理现代化标杆城市步伐，如何做到切合龙华区数字城区发展要求，如何破解基层管理难题,顺应群众期盼,在城市品质和管理水平上求得提升，成为全省乃至全国人口高密度城市管理的典范样本？龙华街道执法队正在用实际行动进行探索和实践。

## A 小切口推动城市管理大变化

将党为民服务的宗旨与城市管理服务至上、精益求精的理念充分融合，执法一线建起了支部，党员的先锋模范作用更加鲜明突出。

近期，龙华街道执法队积极响应街道党委号召，筹建户外广告招牌整治专班临时党支部，并以公务员为队长成立了五支“党员攻坚冲锋队”。秉承“服务前置，为民执法”原则，在党员队员的带领下每支队伍不分白天黑夜，攻坚克难，充分考虑辖区广大商户确实存在广告需求，队员们积极为商户做好广告规范设置宣传及报备程序指引，既取得了群众的配合减少了冲突，又达到了整治乱象的效果。行动开展仅1个月，就已拆除各类存在隐患及严重影响市容市貌户外广告1339处，拆除面积高达约12000平方米。

在人口密集、商业旺盛的城区，如违规户外广告一样棘手的市容“顽疾”究竟应该如何有效执法？龙华街道给出了“把握居民的需求就把握住了治理的方向”这一答案。

在共享单车“野蛮生长”的问题上，龙华街道执法队以“共商共策共管”为出发点，结合群众实际需要，摸排实际单车需求量，帮助企业明确单车投放和车辆管理人力配备的标准，协助增划了500个共享单车停车位，规范和明确停放区域，将共享单车“随手扶”和文明劝导加入市容巡查内容，以“引导+劝导”的方式，营造了更为良好的共管模式。

超门线经营的整治亦是如此。与以往在严管区域画“红线”、在一般区域画“黄线”不同，考虑到辖区三联路、星光城等区域为商业旺地，龙华街道执法队转变思路和方式，坚持分类治理，疏堵结合。在确有商业需求的区域，允许商户在规定区域内自行划线，引导商户自行做好“门前三包”，而执法队负责监督检查，提醒督促，对于屡教不改的才采取处罚手段。以教育劝导、规范管理来代替强硬处罚，逐渐消除与执法对象之间的对立，逐渐让群众感受“被管理”到“自我管理”的变化，也强化了他们参与城市管理治理的意识。