



# 以深厚的为民情怀提升城管服务品质

## ——珠海市“城管执法这十年”亮点经验

文/陈小珊 袁睿

党的十八大以来，珠海市城市管理综合执法局（以下简称珠海城管）坚持以人民为中心的发展思想，围绕主责主业，深入践行“721工作法”，以深厚的为民情怀着力提升服务品质，在出色完成各项工作任务的同时，推动队伍由管理向服务转型发展成效明显，得到市委、市政府充分肯定和人民群众好评，“城管服务下乡”获得第九届“先锋杯”创新大赛“创新创效”二等奖，“城管服务进小区”获《人民日报》专题报道，生活垃圾分类工作在2021年第四季度全国76个大城市评估中位列第一档第7名。

### 一、聚焦民生事项，以服务夯实人民群众福祉

针对疫情给人民群众生产生活带来的深刻影响，珠海城管认真落实国家“六保”“六稳”工作部署，从政策和工作两个层面，努力帮助基层群众渡过难关：**一是奔赴“一线”支持疫情防控。**城管队员主动投入一线支援疫情防控，参与“扫楼”排查、协助组织核酸检测等。仅今年以来，就派出5600余人次，支援香洲区的梅华街道敬业社区、富华社区、南村社区等8个社区开展疫情防控工作，协助组织核酸检测299000余人次。城管队员还结合常态化巡查，劝导督促公园游客、路面人员等落实“防疫三件事”，仅今年“0711”疫情期间，就出动干部职工1300余人次，劝导3300余人戴好口罩，督促商户305家严格落实防疫规定。此外，制定印发并动态更新《珠海市城市管理和综合执法局新冠肺炎疫情防控期间工作指引》，对城市管理综合执法领域各行业常态化疫情防控期间的防控要求、作业准备等工作作出明确细致指引，全方面巩固城管领域常态化疫情防控防线。**二是以“双限”规范管理流动摊贩。**2014年，珠海城管提出了“双限治理”理念，充分利用特定的城市道路、街巷、社区休闲广场等公共资源，采取限定时间、限定地点的“双限治理”措施来治理城市乱象，制定出台《疏导流动经营、规范占道经营的指导意见》，引导各区结合市场需求，融合地方文化旅游特色，规范设置“双限”临时便民市场，激活市民的就业热情，为下岗职工、低收入群体、大学生等提供就业创业机会。目前全市共有临时便民市场35个，设置摊位1489个。临时便民市场在“不污染环境、不影响交通、不扰乱生活、不恶性竞争”的前提下，分时段、分地段、分类别规范有序经



南沙湾社区多功能便民服务点现场会

营，满足市民、游客多层次生活需要。**三是用“四不”处置轻微违法。**2020年疫情期间，珠海城管制定出台轻微违法经营行为免罚清单，推行不拆、不罚、不赶、不收等“四不”惠民举措；对企业生产必需的临时性违章建筑作挂账登记，暂缓处理；允许非主干道临街商铺在指定线框内经营，助力复工复产，恢复城市“烟火气”；允许流动商贩在指定区域临时性摆摊，让商贩能谋生，让市民生活更方便；允许个体工商户在非主干道搞户外促销活动。据数字城管平台统计，疫情期间市城管部门帮助商家自行收回横幅339条，引导商家调整宣传推介方式达6244次，让个体经营户得以度过难关。这一做法得到住建部肯定和《人民日报》报道。

### 二、聚焦中心工作，以服务助推经济恢复发展

近年来，围绕珠海市委、市政府提出的“产业第一、交通提升、城市跨越、民生为要”工作总抓手，珠海城管以主动谋划项目、主动对接需求、主动上门服务“三主动”，着力开展“落实工作总抓手，城管服务在行动”主题专项活动。主动联络重点对象，提前介入产业招商及项目落地各环节对接问需，第一时间主动上门提供服务，形成工作闭环，依托数字城管平台，处理服务企业相关案件20958宗，结案率达92.14%。**一是全力保障用气供应，让产业加快落地。**深入了解企业用气需求、投产时间，对天然气用量、用气单位接驳位置及燃气管道规划建设中的问题

进行分析研判、及时解决，避免因燃气供应滞后影响企业投产、生产。今年以来，共协调解决了珠海越亚半导体股份有限公司等12家企业存在的用气难、停气保供、燃气管线建设方面存在的问题；掌握评估了富山工业园企业用气需求，积极沟通上游公司确保燃气供应平稳有序。**二是推动管线高效迁改，让项目加快建设。**制定《珠海市加快推进2022年重点建设项目管线迁改工作方案》，将《珠海市2022年重点建设项目管线迁改问题工作台账》一并印发给各管线单位。协调处置水控集团前山金鸡东路中国电信前山营业厅旁边DN600供水管抢修迁移通信光缆工作，保障供水抢修工作顺利进行。主动走访珠海大道广南路路口工程、珠海隧道工程等8个工程70余次，解决疑难技术及其他问题46项，支援技术工人31人次，推进迁移变压器4台、拆除及迁移灯杆185支、迁改电缆线路6475米，获得施工企业好评。**三是优化提速审批服务，让企业办事更加便捷。**进一步优化园林绿化审批流程，提前介入石角咀水闸重建、105国道改造、香山湖公园旁信号塔搬迁等项目，协调办理迁移砍伐城市树木审批手续。搭建珠海市水电气报装接入一站式服务系统，把全市水电气外线工程建设项目涉及公安、自然资源、水务等5个部门的9个审批事项纳入并联审批实施范围，实现水电气外线接入业务统一申报、并联审批、限时办结，将并联审批时间控制在5个工作日内，提升了企业用水、用电、用气报装的便利性。

### 三、聚焦乡村振兴，以服务提升城乡环境质量。

针对珠海市城镇化率偏高，城乡区域规划水乳交融等特点。2020年以来，珠海城管探索将城乡融合发展与推动乡村全面振兴相结合，开展“城管服务下乡”工作，将城市公共服务向乡村延伸，实现行政村数字城管网格全覆盖，村村都有专职巡查员、具体终端负责人，事事都能精准找到责任部门，形成改善和保障农村人居环境长效机制。**一是“一张网”全域覆盖，构建智慧协同治理工作格局。**依托大数据和信息化手段，把乡村基础设施录入数字城管数据库，将全市122个行政村划分为61个网格，实现数字城管网格的地域全覆盖。城管服务下乡后，每个行政村都实现“三有”标准化配置：每个行政村村委会有业务终端，确保问题派得出；将村干部确定为业务终端操作负责人，确保有问题有人跟进处理；每两个行政村有一名数字城管专职巡查员，确保问题被主动发现。将城管业务终端覆盖至16个城市管理主要职能部门和相关单位，以及14家城市管理相关企业，实现“横向到边、纵向到底”的功能全覆盖，确保所有农村人居环境治理案件都能派得出、找得到责任人。**二是“一条龙”全程跟踪，建立及时响应闭环管理机制。**建立“发现问题—上报案件—精准派遣—解决问题—验收核实—评价考核”闭环管理机制，让农村人居环境问题能被主动发现，及时响应。改变“案件围绕执法转”的做法，将管理关口前移，根据“谁审批、谁监管”原则，要求审批单位加强事中事后监管，将乡村地区各种难点案件派遣至审批责任单位，变末端执法为源头治理，有效解决村民反映强烈的乱搭乱建、乱砍乱伐、乱排污水等治理难点，该类重点问题按时处置率由2016年的69.70%大幅提高至2022年的95.92%。**三是“一站式”全面服务，激发共建共治共享合力与活力。**推动市、区两级建立健全数字化乡村治理联席会议制度，每月第一周召开联席会议，向责任单位通报月度数字城管综合评价结果和乡村治理基本情况，分析存在的主要问题，有针对性地提出解决方案，打破责任单位长期各自为政的局面。拓展线上公共服务功能，“珠海城市管家”微信公众号入乡随俗化身“农村管家”，该掌上便民服务平台不仅具有投诉功能，而且实现一站式查询和预订，集中涵盖日常衣食住行的基本信息，农村地区城市管家案件村民满意度达97.23%。“城管服务下乡”得到住建部的肯定。

# 以“三创”激励城管执法担当作为

## ——揭阳市“城管执法这十年”亮点经验

文/陈小珊 林伟锐

揭阳市城市管理综合执法局（以下简称市城管执法局）坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻新发展理念，以创业、创文、创新为驱动，精耕细作，砥砺奋进，推动城管执法更加规范化、精细化、智能化，城市管理迈上了新台阶。市城管执法局被省精神文明委授予广东省2016—2017年度“文明单位”称号，被市人民政府评为2016年度依法行政工作优秀单位，被市委、市政府评为全市文明创建工作“先进集体”，被定为市委“两学一做”制度化规范化建设示范点创建单位。

### 一、以创业为着眼点，深化体制机制改革

市城管执法局从满足人民美好期盼，实现中华民族伟大复兴的战略高度，把城管体

制机制改革，作为推进城管事业发展的引擎，坚持高起点谋划、高标准推进。

**——着力推进执法重心下移、执法资源下沉。**揭阳市委、市政府全面贯彻中央城市工作会议精神，出台《揭阳市城管领域机构改革实施方案》，拉开城管执法体制改革大幕。2019年1月16日，揭阳市城市管理和综合执法局在全省率先挂牌成立；3月24日，“三定”方案正式出台，结合职能调整，迅速修订完善权责清单，整合执法事项，形成综合执法格局；2020年，顺应镇街成立综合执法机构大势，进一步深化改革，推动执法重心下移、执法资源下沉，将85项行政执法事权下放至镇街，把市、县（区）224名执法人员调整充实到镇街，肩负起一线执法的重任。

**——着力推动队伍建设提档升级。**持续开展“强转树”专项行动，连续2年在市警校开展

以理论学习与专业训练相结合的全员封闭式培训；完善和落实一线工作法、“一周一领导”带队巡查督导、重大执法决定法制性审核、行政执法责任制等制度；以践行“721工作法”为主线，把为群众服务理念贯穿于巡查、管理、处置的全过程，用管理方式处置轻微违法，将大量问题用服务方式解决，执法队伍呈现出由管理向服务转型发展的良好势头。

**——着力打造干事创业的良好政治生态。**市城管执法局着眼于打造与新时代城市管理治理重合相适应的新型执法队伍：一是坚持以党建为引领。充分运用“不忘初心、牢记使命”主题教育和党史学习教育等，坚定党员干部理想信念，铸牢精神支柱。二是坚持用制度管人管事管权。先后出台《党组落实全面从严治党主体责任清单》《工作人员“十不准”》《行政执法过错责任追究办法》

以及内部监督制度和谈心谈话制度等。三是坚持用活动助推队伍建设。持续开展模范机关创建活动、“大学习、深调研、真落实”活动、“怕慢假庸散”问题专项整治等。风清气正干事创业的政治生态快速形成，队伍素质不断提高。

### 二、以创文为着重点，推动质量和效能提升

“创文”是对一个城市管理治理水平的综合检验，也是对城管执法队伍能否担当作为的集中考验。近年来，全市城管系统在“创文”工作中，始终打头阵、当主力。

**——开展违建治理攻坚，优化城市发展空间。**方案先行，有条不紊。先后出台《揭阳市进一步推进违法建设整治工作方案》《揭阳市普查在册在建违法建设分类处置实施方案》等；

(下转03版)