

珠海市城管局调研报告

用品牌战略提升城市管理品质

文/张波 黄妙华 陈小珊

近年来，珠海市城市管理和综合执法局（以下简称珠海市城管局）加强党建引领，强化为民情怀，聚焦服务产业发展、服务民生福祉、服务城市宜居，创新城管服务新模式，精心打造“城管服务”品牌，倾力解决群众急难愁盼问题，拉动城市管理品质明显提升。近期，珠海市城管局就进一步实施品牌战略，提升城市管理品质课题，深入开展专题调研，形成新的思路对策。

一、强化党建引领，锻造一支凝聚力强的城管服务实干队伍

珠海市城管局以“创建模范机关”为目标，持续强化党建引领，把党建工作深度融入主责主业，打造“城管服务‘典亮’夜经济”“城管服务进小区”“城管服务进乡村”“光明行动”等具有业务特色的党建品牌。其中“城管服务进小区”荣获第十届广东省市直机关“先锋杯”工作创新大赛“服务群众”类三等奖；《城管服务“典亮”夜经济》荣获第十一届广东省市直机关“先锋杯”工作创新大赛“服务增效”类三等奖、2023年珠海市直机关工委工作创新大赛“创新奖”，入选中央和国家机关工委《旗帜》杂志社“第四届党建创新成果展示交流活动”全国百优案例。

下一步，珠海市城管局将进一步加强政治建设，提升忠诚担当主动作为意识，推动各党支部与各区（镇街）、相关职能部门以及社区、企业、社会组织等基层党组织联建共建，立足职能定位，常态化开展党员志愿服务活动，及时解决群众的难点、堵点和热点问题；加强作风建设，提升城管服务效率，以“两清单一台账”（职责清单、任务清单和工作台账）为抓手，以“走出去+请进来”方式，听民意、聚民智、纾民困，做到城市管理问题早发现、快整改、双满意；加强能力建设，提升城管服务水平，发挥支部引领作用，强化书记抓能力建设第一责任人意识；依托“城市管理大讲堂”，加强新理论、新政策、新理念、好经验的学习运用，塑造“城管服务”专才；常态化开展环卫、燃气、绿化工人技能大赛，激励队伍比学赶超，共同提升服务能力。

二、强化问题导向，建立一套科学性强的城管服务标准体系

珠海市城管局坚持以城市管理“小切口”立法破解城市管理难题，出台生活垃圾分类管理条例、城市道路清扫保洁管理办法等8部地方性法规、规章；开创性出台行道树养护技术规范等3部地方标准；创新出台《珠海市城镇燃气经营企业信用评价实

施办法》，率先建立燃气经营企业的诚信档案和不良行为公示信用监管制度，该经验做法被转发推广至全国；完成近300部市政、市容、绿化等政策性文件“立改废”工作。全市域、全覆盖、全链条的城市管理法规和标准体系基本形成。

下一步，该局将从三个方面着力提升珠海城管法治标准体系建设与实施的广度、深度：一是强化统筹协调与要素保障相结合，完善以高标准持续引领高质量发展的长效机制，加强法治城管建设工作组织、制度和机制建设，按照“短中长”时间段，制定法规、标准、规范计划，不断筑牢城管法治体系，为城管服务高质量发展提供坚实的法治保障；二是强化法治标准化与城管智能化相融合，实现制度体系业务全覆盖，制定城市道路照明、环卫等市政设施部件的基础数据规范，将相关信息数字化、标准化，为建立全市统一的智慧城管平台提供标准指引，让数据为“城管服务”智能化提速；三是强化镇街执法服务与执法监督相结合，助推镇街综合行政执法改革提质增效，深入全市镇（街）全面摸排基层执法存在的问题，推动《珠海市城市管理执法规范化建设指引（试行）》在基层城管执法工作中的应用，提升执法服务水平；建立镇街月度自查、区局季度抽评、半年交叉评查以及市局年度复核检验的常态化案卷评查机制，通过“全面体检”为基层执法工作提供闭环案卷质量提升服务，不断提升执法办案水平。

三、强化目标导向，实践一套执行力强的城管服务落地机制

近年来，珠海市城管局深入践行“四下基层”工作要求，探索建立了接诉即办、协同联动的“路上办”服务机制，形成第一时间掌握企业群众需求、第一时间形成决策、第一时间处置问题的闭环服务模式，竭力优化营商环境，服务经济社会高质量发展。今年以来，数字城管系统平台共处理案件189310宗，已结案180645宗，结案率95.42%。“路上办”服务机制深化为民情怀的着力点，是转变工作作风的突破口。



珠海市城市管理和综合执法局党组书记、局长张波（前排右二）深入挂点联系社区调研河塘水渠公园清淤、背街小巷环境整治相关工作

下一步，珠海市城管局将深化完善“路上办”服务机制。一是建立“多口归一”诉求接收渠道。打通部门、层级、区域间民生诉求受理渠道壁垒，搭建以12345政务服务便民热线、数字城管平台为主的渠道，对各渠道民生诉求接办信息统一归集、归口管理。实行“一派到位”精准派单模式，快速响应群众诉求。按照“谁许可谁监管、谁主管谁负责”原则，根据诉求分类、职责分工、责任归属，确定责任主体，形成权责清晰和动态更新管理体系，确保民生诉求派单有依据、办理有主体。二是聚焦企业群众急难愁盼的问题开展攻坚行动。运用巡查发现、实地调研、现场处置、检查督导、督办评价等方式，深入解决市容市貌、违法建设、环境卫生、市政设施、园林绿化、垃圾分类处置、噪声（油烟）污染等领域重点难点问题，建立事项处置台账，确保马上办理。对于情况清楚、政策明确、能够现场处置的事项，即知即办，完成一项销号一项。三是完善联动机制全链条解决问题。“路上办”工作机制与“三联”工作机制深度融合，互相促进，形成城市管理、执法监督领域联动协作合力。对城管领域矛盾突出、诉求集中的信访问题和涉访风险隐患进行综合评估，系统梳理高频投诉件，深度研究，从源头上合

力解决问题。

四、强化效果导向，创新一批引领力强的城管服务示范项目

近年来，珠海市城管局全力推进城乡生活垃圾治理一体化，在住建部2023年二季度生活垃圾分类工作评估中，位列全国大城市第一档第7名，蝉联广东省大城市第一。推动绿美珠海建设，建立了“一园一特色”的城市公园体系，优化提升20个城市公园，建成12个公园城市服务驿站，实现44个公园晨练时段免费停车、246.6万平方米绿地开放共享，开展公园+文化、科普等系列活动，让市民乐享绿色福利。推进“制造业当家”，建设“水电气报装接入一站式服务系统”，将涉及5个部门的9个审批事项并联审批，审批时限压缩在5个工作日内，提升企业用水、用电、用气报装的便利性。

下一步，珠海市城管局将紧扣省委“1310”具体部署，更加精心规划城管服务品牌，确保城管工作质量与人民群众的美好期盼同步提升。根据群众需求，将主推三个示范项目：一是打造疏导区规范管理品牌项目。纵向联动市、区、镇街，横向联合职能部门，社会面广泛联系企业、群众、社会团体，形成“三联”推进机制，按照多点布局，打造各具特色、基本满足需求的思路，建立更多更好的流动商贩疏导区，实施集中规范管理。二是打造“口袋公园”品牌项目。推进绿美广东珠海实践，下足“绣花”功夫，结合城市背街小巷整治工作，在城市“边角余料”见缝插景，着力建设一批“口袋公园”，因地制宜增设健身活动场地，持续巩固“美丽、整洁”的城市绿地环境。三是打造便民服务品牌项目。聚焦市场主体“急难愁盼”问题，深化“放管服”改革，出台优化营商环境措施，推行“不见面”审批，完善“走流程优服务”机制，健全信用监管制度。助推“百千万工程”、城乡生活垃圾治理一体化、道路挖掘审批管理、市政公用基础设施外线工程并联审批等实现“加速跑”。



珠海市城市管理和综合执法局深化便民服务举措，打造城市服务驿站。