



广东城管用心谱写“为民”篇章

文/陈小珊

“人民城市人民建，人民城市为人民。”这是广东各地城管部门办公楼里，常能见到的一句标语。

城管进社区，打通为民服务的“最后一公里”；城管App等各类城市服务平台的开发应用，跑出便民服务的“加速度”；城市服务驿站里一应俱全的便民设施，传递城管的民生温度……

在广东，为民服务不仅是个标语，更是实实在在的行动与举措。近年来，在广东省住房和城乡建设厅的指导下，各地城管部门牢固树立以人民为中心的发展思想，大力推行“721”工作法，将城市管理工作与人民群众对美好生活的向往相结合，用一张张精准牌、高效牌、温情牌，深化便民服务举措，用心谱写“为民”篇章。



韶关市武江区城市服务驿站（韶关市住建管理局供图）

城管进社区 打通为民服务“最后一公里”

今年6月，韶关市江滨华庭中和物业公司负责人和业主代表，将一面印有“尽职尽责办实事，情系百姓解民忧”的锦旗送到了武江区城管局，以感谢该局高效解决江滨华庭小区业主车辆及消防通道难以通行的问题。

“我们小区的面貌焕然一新，切实解决了业主的出行问题，也消除了消防通道堵塞的安全隐患。武江区城管局解决问题很迅速，我们十分满意。”业主代表朱女士高兴地说道。

迅速解决问题的背后，是“城管进社区”工作模式的加持。以察民情、访民意、办实事为目标，广东省住房和城乡建设厅指导各地城管部门探索实施“城管进社区”工作模式，推动城市管理工作重心下移，及时解决社区管理的重点难点问题，打通为民服务的“最后一公里”。

其中，东莞城管部门以城管片长制为抓手，在全市布设415名城管片长，通过“六巡三访一执法”，快速发现并及时回应和处置群众身边的各种城市管理问题，基本实现矛盾纠纷有效化解在基层；肇庆广宁城管部门使用巡逻自行车，将精细化服务“骑”到基层一线，面对面倾听群众心声、解决群众诉求；韶关城管部门在驻点社区构建“党建+社区”工作机制，并建立“部门围绕社区转、社区围绕问题转”的联动推进机制，确保能在第一时间为群众解决问题；珠海城管部门与全市331个村（居），建立数字城管物业管理数据互通机制，有效推动城市管理的基层化和精细化；江门城管部门建立“社区城管服务站”，实行“社区吹哨、城管报到”工作法，打造共建共治共享的基层城市

治理格局……

从进社区普及城市管理知识、开展咨询服务活动，到进社区受理群众关于城市管理的投诉举报、化解矛盾纠纷，再到进社区改善人居环境、整治城市“六乱”，如今，广东城管部门依托“城管进社区”工作模式，把群众问题“找上门”，变为为民服务“送上门”，实实在在推动城市管理服务走进千家万户。

城管便民生活地图 实现城市服务“跃然掌上”

在广州，查找公共厕所，用“穗好办”App即可“一键查找”；在深圳，公园停车场实现“一键预约”，车位情况一目了然，停车不再是困难；在东莞，遇见城市管理问题，打开“一键找城管”小程序，便可“一键报事”快速反馈情况……

近年来，随着人工智能、大数据、云计算等技术的快速发展，广东城管部门也紧跟科技潮流，以民生诉求为导向，运用信息技术手段创新服务模式，推出“城管便民生活地图”“城管随手拍”等城管服务类软件，满足群众便利生活的需要，实现城市服务“跃然掌上”。

点开“穗好办”App，公厕、瓶装燃气便民服务部、垃圾分类投放点、垃圾分类宣教馆、环保教育基地五大便民服务点信息尽收眼底。数据显示，目前“穗好办”App“服务一张图”可提供11122个公厕、653个瓶装燃气便民服务部、15591个垃圾分类投放点、64个垃圾分类宣教馆、6个环保教育基地的点位查询服务，让市民生活更加得心应手。

这样的“掌中宝”，成为广东城管部门精细化服务的标配。深圳城管部门通过“美丽深圳”微信公众号，设置“民意速办”“公园深圳”“便民服

务”三大功能模块，利用城管数据信息资源，提升城市服务质效；除了“穗好办”，广州城管部门还上线户外招牌设置备案程序，群众足不出户即可完成户外广告备案；东莞城管部门推出“东莞城市服务地图”，市民可通过地图一键查找和导航公厕、公园、城市服务驿站、大件垃圾收集点等便民场所。同时，地图搭建起市民与城管部门沟通交流的平台，进一步构建了城市管理共建共治共享新格局；河源城管部门打造“码上办”24小时应急服务平台，群众投诉“一键达”、掌上服务“一点通”，有效形成了群策群力共建美好家园的氛围；汕头城管部门上线“城管随手拍”小程序，畅通群众反映问题的渠道；珠海城管部门推出“珠海城市管家”，涵盖日常衣食住行的基本信息，都可以实现“一站式”查询和预订。

一张地图，解决的是群众的身边事，折射的是为民大情怀。广东城管部门将拓展地图内容、提升服务质量、完善相应功能，以科技之力做好为民服务，让城市生活更加便利。

城市服务驿站 传递城管民生温度

在东莞、广州、珠海、深圳、茂名、韶关等地，一座座城市服务驿站静静地伫立在街头，是市民群众“冷可取暖、热可纳凉、渴可饮水、累可歇脚、雨可栖身”的小小港湾。

十一月的广东，天气逐渐转凉，在东莞市松山湖，一位刚刚工作完的环卫工人，来到松山湖城管部门联合松山湖总工会打造的“城市服务驿站”，走向饮水机为自己接了杯热水喝后，又坐下来歇脚休息，放下工作的疲惫，享受片刻的安宁。据了解，该驿站以环卫工人、建筑工人、快递员、执勤交警、出租车司机等户外劳

动者为主要服务对象，重点解决户外劳动者的饮水、就餐、如厕、休息、上网、简单药疗等实际问题，成为彰显“人文关怀”和“民生温度”的一道城市风景线。

像这样为户外工作者遮风挡雨的城市服务驿站，在广东比比皆是，蕴含着城管部门深厚的为民情怀。近年来，在广东省住房和城乡建设厅的指导下，各地城市服务驿站如雨后春笋般破土兴建、火热登场，以完善的便民设施，提供细致的服务，让市民群众在陀螺般高速运转的生活中，随时可以拥有片刻的诗意舒缓。

记者了解到，各地的城市服务驿站基本设计了驿站标识，配备卫生间、饮水机、微波炉、休息桌椅、图书、Wi-Fi、手机充电器等基础惠民服务设施，以及雨具、急救箱等应急使用的服务设施，能够解决户外工作者“吃饭难、喝水难、休息难”等问题。

基于这片方寸之地，善于创新的城管部门还拓宽服务思路，以城市服务驿站为平台，以暖心服务为抓手，推动政府与群众的良性互动。茂名城管部门在驿站设立读书角，摆放众多跟城市管理相关的法律法规和书籍，加大城市管理普法力度；深圳城管部门依托驿站开展各类丰富多样的“茶话会”活动，倾听解决群众、企业的“操心事、烦心事”；东莞城市服务驿站定期组织各种有特色的市民互动、沙龙活动，让驿站“活起来”，快速积极回应市民群众的城市管理问题咨询、求助和投诉，让小驿站实现多功能、大情怀、正能量……

如今，一座座城市服务驿站串珠成链、汇聚成圈，牢牢兜住民生底线，反映出城管精细化服务的丰硕成果，也体现着城管人“为民管城”的初心使命。