

铸就“铁军魂”

多管齐下“转作风”

变管理为主动服务，以科技助效能升级

城，所以盛民也。“城市工作做得好不好，老百姓满意不满意，生活方便不方便，城市管理和服务状况是重要评判标准。”广东省城管执法队伍持续加强作风纪律建设，不断提升执法服务水平，推动城市精细化管理，努力当好城市“大管家”。

工作作风转“实”

城管执法工作与人民群众息息相关，城管执法队伍是展示政府形象的重要窗口。全省各级城管执法部门努力适应新时代城市管理要求，牢固树立以人民为中心的发展思想，大力推行“721”工作法，进一步改进工作方法，日常执法工作中更加注重沟通、交流、协商和服务，变被动管理为主动服务，变末端执法为源头治理，坚持处罚与教育相结合，灵活运用说服教育、劝导示范、行政指导等非强制行政手段，杜绝粗暴执法。为持续加强作风纪律建设，将规范执法落在实处，广东省住房和城乡建设厅围绕

全面提升城市管理执法队伍履职尽责能力，通过实地调研、专项督导、印发通知等形式，指导督促各级城管执法部门严肃执法纪律、严格规范执法行为，全面落实《行政处罚法》和《城市管理执法办法》等法律法规，遵守《城市管理执法行为规范》，做到着装规范、用语规范、行为规范、程序规范，切实提升城市管理执法服务水平。

服务水平转“优”

抓城市工作，一定要抓住城市管理和服务这个重点。“强转树”专项行动的第三年就是执法服务水平提升年，全省城管执法队伍努力解决群众反映最强烈、最关心、最直接、最现实的诉求，切实增强群众的获得感。面对汹涌而来的新冠肺炎疫情，全省5万多城管执法人员加强农贸市场、内街小巷、广场、公园等公共场所的秩序管控，深入基层、深入一线做好路面卡点检查、社区防疫、集中医疗观察点值守等疫情防控工作，



深圳龙华区观湖街道执法队打造“三化四有”城管执法队伍

切实保障人民群众生命财产安全和身体健康。同时，各地城管执法部门不断创新工作方式，通过推动城市管理进社区，推进网格化管理、设立城管驿站等方式，推动构建共建共治共享社会格局，变被动执法为主动服务。在日常管理中，注重加强与市民和管理对象的沟通交流，争取理解和支持；在执法过程中，讲究工作方式方法，坚持“疏”“管”并重，先疏后堵；在管理方法上，实行分类、分时、分段管理，既坚持规范化管理，又做到“情、理、法”相结合，有效提升城市管理水平。

管理手段转“精”

习近平总书记强调：“既要善于运用现代科技手段实现智能化，又要通过绣花般的细心、耐心、巧心提高精细化

水平，绣出城市的品质品牌。”运用大数据、云计算、区块链、人工智能等前沿技术推动城市管理手段、管理模式、管理理念创新，是推动城市治理体系和治理能力现代化的必由之路。为推动城市信息化、精细化、智能化管理，广东省住房和城乡建设厅于2017年制定印发了《关于推进全省数字化城市管理工作的实施方案》，指导各地分类建设数字化城市管理平台，并立足于省领导提供决策参考、汇集全省城市管理数据、实现全省信息资源共享的定位，建成省级数字化城市管理平台，积极推动省、市、县三级数字化城市管理互联互通，努力构建全省城市管理“一张网”。自2018年以来，全省通过数字化城市管理平台处理办结城市管理事件问题659万宗，准确高效解决了人民群众反映的热点、难点问题。

齐抓共管“树形象”

队伍管理规范统一，政民共管同向发力

树立城管品牌

随着城市化进程的加快，城市管理和服务越来越受重视，关注度也越来越高，经常成为人民群众热点话题。“强转树”三年行动开展以来，各地市城管执法部门严格队伍管理，大力加强规范化建设，进一步加强和改进城管执法宣传引导工作，树立了新时代城管执法队伍崭新的良好形象。

树立行为规范

按照国家标准，在统一城管执法人员制式服装和标志标识的基础上，广东省住房和城乡建设厅出台《广东省城市管理协管人员服装和标志标识式样标准及制作技术指引（试行）》，规范城市管理协管人员制式服装和标志标识，全面统一城管执法队伍着装。全面规范城市管理执法执勤用车涂装标识，部署加强执法装备配备，使城管执法队伍的精神面貌和整体形象焕然一新。同时，规范执法文书，修订执法自由裁量权基准，推行执法全过程记录，开展执法案卷评查，指导各地动态更新执法依据、权责清单，不断完善执法程序，规范办案流程，健全行政处罚适用规则和裁量基准，严格执行重大执法决定法制审核制度。目前，全省21个地市城管执法部门均在行政处罚和行政强制方面实行了执法全过程记录制度工作，确立执法纸质文书标准和电子信息格式，并推行音像记录，配备执法记录仪，不断提高依法行政、依法办事水平。

市品质得到了明显改善，以响当当的成績树品牌，以沉甸甸的成果交出让人民群众满意的答卷。

树立正面形象

市民是城市建设、城市发展的主体。要尊重市民对城市发展决策的知情权、参与权、监督权，鼓励企业和市民通过各种方式参与城市建设、管理。为进一步加大城管执法工作的宣传力度，强化政民互动，广东省住房和城乡建设厅于2017年建成运营省级城管微信公众号“广东人民城管”，发挥新媒体作用，加强全省“强转树”专项行动、执法规范化建设、城市精细化管理等重点内容的宣传报道，近年来共计推送文章1600多篇，阅读人数超过150万人，阅读次数超230万次。同时，全省各级城管执法部门拓宽城管执法监管方式，通过门户网站、微信公众号、便民服务热

线等载体，聚焦影响城市安全、制约发展、群众反映强烈的突出问题，畅通公众参与、监督、建议投诉渠道，充分发挥各类媒体、社会组织、市民等社会各方对城管执法工作的监督、指导、规范作用，全面践行“共同缔造”理念，大力推动城市管理向城市治理转变，将过去的“单向管理”转变为“政民共管”，使人民群众与城管执法部门同向发力、同频共振，不断提升城管执法队伍依法行政水平，有效树立城管执法队伍正面形象。开展“强转树”三年行动以来，全省各级城管执法部门开展专题宣传871次，举办城管开放日活动252次，收到群众感谢、表扬17410次，受到表彰41次；全省14个城管执法部门（含基层执法队）被住房和城乡建设部评为表现突出单位，15名干部被住房和城乡建设部评为表现突出个人，城管执法队伍形象得到显著提升。

乘风破浪来，任重道远行。党的十九届五中全会通过了《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》，提出要坚持和完善中国特色社会主义法治体系，推进国家治理体系和治理能力现代化。城市治理是国家治理的重要组成部分，为此，广东省住房和城乡建设厅将努力实现城管执法队伍专业化、正规化，执法行为规范化、标准化，城市管理数字化、智能化，积极推动城市管理向城市治理转变，逐步建立和完善城市治理制度，构建多元共治、功能优化、系统高效的城市治理体系，推动城市治理体系和治理能力现代化。