

肇庆市城市管理和综合执法局高新区分局不断提高群众满意度

打造学习型服务型实干型城管执法队伍

文/廖惠康

乱搭乱建占道经营因严重影响城市形象让人们诟病，也是长期困扰群众屡遭投诉的问题。近年来，肇庆市城市管理和综合执法局高新区分局牵头对群众反映强烈、长期乱搭乱建占道经营、严重影响城市形象的三峡移民村村口违法建设进行清拆。分局领导班子连续 20 余个晚上带队到违法建设当事人家中做政策解释和思想动员工作，并通过当事人亲属、朋友等婉转沟通，最终获得当事人理解和支持，高效率、高强度、大范围和谐清拆了三峡移民村村口 52 卡 42 户违建“硬骨头”，不仅移民村环境大变样，还带动城区市容环境的全面提升，赢得群众一致好评。

高新区分局有关负责人表示，“强转树”专项行动开展三年以来，分局执法队伍的整体素质和业务水平得到了前所未有的提高，通过用“绣花”功夫抓好城市管理，广泛开展城市环境综合整治，全力协助推进全国文明城市创建，促使人居环境和城市容貌日新月异。同时，讲党性、敢担当、善作为，切实抓好违法违规清理工作，全面提升执法规范化水平，着力提升城市治理能力和精细化管理水平，不断提高群众满意度。2019 年，高新区分局荣获住房和城乡建设部颁发的 2019 年度“强基础、转作风、树形象”专项行动中表现突出单位的荣誉称号，还先后被评为“肇庆市西江党旗红”党建工作示范点、肇庆高新区园区更新管理先进单位和肇庆市“巾帼文明岗”。

A 拓宽思路 + 创新方式 打造“三型”城管执法队伍

高新区分局坚持以党建为统领，积极推动党支部建设、队伍建设和综合执法工作的深度融合，推动“强基础、转作风、树形象”活动常态化持久化开展，积极拓宽执法思路，创新治理方式，不断提升城市管理服务能力和执法水平，打造了一支“三型”即“学习型”“服务型”“实干型”城管执法队伍。

“强转树”中，学是夯实基础的必然途径。为打造一支“学习型”城管执法队伍，高新区分局采用内部培训和外出学习相结合的方式，有效提高城管执法队伍业务素质。一方面，定期开展多元化教育培训，由科室负责人、业务负责人、带队组长等根据自身特长选择培训课题，有针对性地学习各项规章制度，向同事分享心得、传授经验；2019 年 3 月起，结合日常工作实际，对执法监察中队开展每月一考，且成绩与年底评优评挂钩。另一方面，开展“走出去、实地学”活动，围绕城市综合网格化管理、户外广告整治、建立在线油烟监控平台、建设公共停车场等方面，先后到广州、东莞、深圳、珠海等地区考察交流，学习先进的城市管理理念和经验，推动该区智慧城市建设发展和精细化管理水平的提高。此外，还及时组织全员学习当前城市管理执法网络热点事件，通过学习先进做法，摒弃不良风气，切实强基础、强队伍，不断转变工作作风。

“服务民生”是城市管理的根本目标。打造“服务型”城管执法队伍，从群众反映最强烈、最关心、最现实的问题着手，变被动管理为主动服务，城市管理才能深得民心。为提振干部精气神，优化服务转作风，高新区分局一是完善制度。出台纪律作风“四项规定”（严禁酒后驾驶；严禁不戴头盔骑乘摩托车；严禁乱停乱放车辆；严禁光顾占道经营摊档），要求全局上下所有人员必须严格遵守，树立带头模范作用，做好“强转树”工作。二是敢于碰硬，不畏暴力。2019 年 5 月 8 日晚上，面对商店当事人暴力抗法，执法人员不畏暴力，配合公安部门迅速控制当事人，事件中未发生人员受伤。在这类事件中，高新区分局坚持法律面前一视同仁，绝不为个别人开后门，打消了投机分子“搞形式”的念头，维护了法律的权威，赢得了城区各商铺店主的理解和支持。三是转变理念，创新工作方法化解各类难题。如兰州拉面馆占道经营

事件中，高新区分局积极与区内各兰州拉面馆经营者沟通交流，并在民族宗教协会的帮助下，提出了“一碗清真面、一份民族情”的特色经营倡议，向军人、老人、部分工人等群体提供优惠服务，成功化解了与兰州拉面馆经营者之间的矛盾，让其成为城市管理的积极参与者和社会稳定的维护者。

城市管理不能只停留于口号中，实干方见成效。为打造“实干型”城管执法队伍，高新区分局全面统筹，多措并举。一是严厉查处违法建设，对违法建设始终保持高压态势，通过摸清底数、精准发力、分类处理等有效方式，取得了良好成效。2020 年截至 8 月，共摸排涉嫌违法建设 1150 处，派发责令限期整改通知书和责令限期拆除告知书 420 余份，行政处罚金额近 40 万元，查处治理各类违法建设面积 76516.38 平方米，提前完成了高新区 2020 年违法建设治理 50000 平方米目标任务，完成率 153.03%。二是户外广告治理方面，依照工作职权，对辖区未按规定设置或存有安全隐患的户外广告设施以及乱拉乱挂、残旧破损的横幅进行排查。三是全力推进园区更新攻坚，截至目前，涉迁房屋评估工作已完成 100%，签订协议 25 户，完成征拆任务 40.3%、年度目标 56.8%。四是高标准处理群众投诉，开通多个渠道方便群众投诉，受理工单量排名全区第三。2020 年截至 8 月，共收到群众信访件 465 件，已受理 465 件，处理率为 100%，已办结 465 件，办理率 100%。

值得一提的是，推行“公安+交警+城管”联勤联动服务社会新模式。由于城市管理点多面广、问题错综复杂，部门执法职能之间的差异以及沟通难以协调，出现“民警不管经营、交警不管治安、执法不管交通”的“三不管”难题。为此，2020 年高新区分局积极探索城市管理创新之路，推行“公安+交警+城管”联勤联动服务社会新模式。该模式突破单一执法权限面对复杂情况的体制机制障碍，充分整合和高效调动公安、交警、城管三支执法力量，最大限度地发挥联勤联动执法效能，有力推进了对标“创文”工作的深入开展，一站式解决城市管理中存在的各种难题，形成了“和谐执法、保障有力，齐抓共管、部门共赢”的良好局面，有效破解城市管理难题，进一步提升城市管理水平和城市文明程度。



开展夏季大练兵



以党建工作推动城市管理工作高质量发展



成功化解了与经营者之间的矛盾

B 党建品牌 + 智慧城管 助力提升城市精细化管理水平

2020 年 6 月，高新区分局开展“一支部一品牌”创建活动，以“城管蓝，先锋行”党建品牌为载体，充分发挥先进党支部的示范和引领作用，着力聚焦党建工作与城市管理中心工作的深度融合，实现在实践中创新的新型党建工作品牌。把党建品牌创建作为推进作风建设的一个载体，并与落实党建工作责任制相结合，与完成区党工委、管委会部署的中心工作相结合，以品牌强党建，以创建促工作，以微党课的形式，每名党员轮番讲党课，谈感想，充分调动广大党员参与创建的积极性、主动性和创造性。同时，积极借鉴其他单位党建工作先进经验，打造品牌优势。通过学习教育活动常态化、宣传培训活动制度化、“七一”系列活动多样化、志愿服务活动经常化等举措，构建“1+4+N”党建大格局，有力推动了城管中心工作的高质量发展，达到“作风建设进一步加强，为民服务进一步强化，群众满意度明显提升”的良好

效果，实现共建共享共赢。

为进一步提升城市管理精细化水平，高新区分局借助数字化城市管理平台，对监控区域实行 24 小时实时监控，工作人员只要轻点鼠标，重点管理路段的实时监控情况便清晰地显示在眼前，足不出户就能全天候监控城区市容环境秩序，第一时间发现问题并及时处理。针对摊贩改装车辆占道经营，平台建立了坐席员账号，坐席员在指挥中心即可抓取摊贩外貌特征和车牌号码，为执法案件的有效办理提供可视化的证据，实现城市管理由被动管理向主动发现、主动整改转变。接下来，拟在现有的数字化城市管理平台系统监控摄像头安装人脸识别系统，这套系统集大数据、AI、人脸识别等技术于一体，监控 11 类常见、高发的城市管理问题，实现智能采集、一键批转、自动派遣、重要点位监控、高发问题分析等，大幅提高全区城市管理非现场监管智能化水平。