

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、队伍建设及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，且成绩与年底评先评优挂钩。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通知书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，对辖区不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服务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+智慧城市 助力提升城市精细化管理水平

2020年6月，高新区分局开展“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上安装人脸识别系统，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、一键流转、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。