

## 东莞城管

# 破旧立新 砥砺前行 纵深推进规范包容审慎执法

文/秦小辉 图/管佳

夜间的施工噪声侵扰居民安宁、摊贩占道经营妨碍市民顺畅出行、巷弄间无人清理的垃圾堆积、身边违建顽疾久拖未决……这些被归类为“信访投诉”的问题，实际上触及了市民幸福感和城市“净美”品质的核心，也成为新时期东莞城管平衡市民需求和各方矛盾，积极推行包容审慎执法，提升执法规范化水平面临的课题。

根据“721”工作法，解决城市管理问题，执法只占“一分”。群众之所呼，执法之所应。面对市民诉求，近年来，东莞市城市管理和综合执法局以“721”工作法为指引，以问题导向和群众满意度为价值追求，创新推出“信访+执法”“法规+执法”“智慧+执法”工作模式，夯实执法制度基础，创新执法工作模式，提升城管执法智能化、便民化水平，打造东莞城管执法规范化水平和能力向“满分”迈进。



东莞城管以“721”工作法提升城管服务温度



东莞城管创新推出小微执法工作模式

### 以问题为导向，构建“信访+执法”机制 倒逼执法工作规范

信访是东莞城管响应受理群众急难愁盼问题的主要渠道，在外人眼里是一个协调机构，具体问题的落实还得看领导重视和职能部门推进解决的力度与否。而在东莞城管信访科相关负责人眼中，信访更是东莞城管提升服务、优化管理，倒逼执法工作规范，撬动和解决重点难点问题的核心所在。

“哪些问题反映强烈，可以看信访；群众最关心哪些问题，也可以看信访。”上述负责人表示，从这个意义上说，信访是东莞城管为民执法的起点和归宿。东莞城管探索构建“信访+执法”工作机制，为执法规范化提供了有力支持，推进城管领域工作高质量发展。为了实现这一目标，东莞城管创新工作机制，将信访科与原先的内设机构执法协调专班合并，形成信访与执法一体化联动机制，推动多部门协作。其次，通过

“信访+执法”机制，统筹基层城管服务力量资源，建立“三队一站”（片长、女子队、无人机飞行队和城市管理服务站）模式，解决城管“巡不到”“进不去”“见不到”难题，让城管执法更加温暖、贴近民心。近年来，在赢得市民认可同时不断改进完善，目前已深入人心，为城市管理增添了新色彩。

而对于热点难点案件，东莞城管实行集体研判例会制度。每周研判，沟通细节，深入剖析，明确处理措施，避免信息断层遗漏而作出错误判断。市城管局领导包案化解，挂点督办，“一案一策”，推进重点案件有效解决。数据显示，2023年以来，市城管局领导共下访125次，指导分局化解上级交办信访积案53宗，化解局领导包案案件31宗，切实提高人民群众获得感、幸福感、安全感。

### 以制度为出发点，创新执法理念 倒逼执法能力提升

近年来，网络上广受赞誉的“教科书式执法”案例证明，严格执法也可以赢得公众的认可 and 尊重。这种执法的精髓在于依法执法、包容审慎执法和文明执法。而这需要从完善规章制度、创新执法理念和强化执法能力上加以保障。

无规矩不成方圆。东莞城管完善城管领域的制度建设，以确保城市管理有法可依、有章可循。自2017年起，东莞陆续出台《东莞市城市管理综合执法条例》等6部地方性法规和规章，以及《行政执法工作指

引》等规范性文件。2024年，东莞城管正在编纂《东莞城管领域应知应会政策制度文件汇编》，以形成覆盖市容环卫、燃气安全、园林绿化、市政设施、违建治理、综合执法等各业务领域的“百科全书”，以此提升城管系统领导干部运用法治思维和方式推动工作的能力。

执法的目的不是惩罚，而是要激发市民内心的自觉，将法律规范内化为每个人的自觉行动。东莞城管在2023年创新推出“小微执法”模式，以服务导向和柔性执法理念为核心，通

过制定《城市管理领域“小微执法”工作指引》等规范，着力处理轻微但频发的违法行为，提升群众生活幸福感。此外，东莞城管还通过实施“执法规范化十大行动”“执法规范化建设七个一”“城管领域第三方辅助人员规范管理”等举措，开展执法大比武、执法大轮训、执法大检查等活动，加强执法队伍建设，提升公开文明执法水平。2024年，东莞城管继续推进执法全员专项轮训，严格协管（辅助）人员管理，全面提升东莞城管规范执法形象。

### 以科技为支撑，高效赋能城市执法 倒逼规范和效能双提升

当前，科技手段正以前所未有的深度渗透到城市管理执法中。近年来，东莞城管综合运用云计算、大数据和物联网等先进技术，以健全城市管理体系、推动数据共享、推进城市智能管理、实现服务便民为重点，打造感知、分析、服务、指挥、监察“五位一体”的东莞市智慧城管平台，以科技手段赋能智慧执法，进一步激发城市管理新动能。

在东莞，市民遇上城管问题，如夜间施工噪声、巷弄垃圾堆积和路灯故障等，都能通过微信小程序“一键找城管”迅速解决。市民通过小程序上报问题后，东莞市智慧城管指挥中心能在1分钟内受理案件，并分拨至相关城管分局。执法人员根据

平台提供的实时定位和市民线索，迅速到达现场进行核查和解决。至今，小程序已有超过5万名市民注册，有效上报案件超过39万宗。同样，当城管执法人员巡查发现问题时，也可以实现“掌上办案”。2023年以来，东莞城管自主研发了“e执法”应用开展“小微执法”，大幅提升了执法效率。执法文书从厚厚一叠纸简化为一张条，办案时长从1天甚至几周缩短至现场5分钟，执法设备和罚款支付方式也实现了现代化升级，从纸质手写和跑银行转变为手机和掌上打印机的现场操作。这种高效智慧执法模式已经柔性化解了5万多宗轻微违法的民生案件，包

平台提供的实时定位和市民线索，迅速到达现场进行核查和解决。至今，小程序已有超过5万名市民注册，有效上报案件超过39万宗。同样，当城管执法人员巡查发现问题时，也可以实现“掌上办案”。2023年以来，东莞城管自主研发了“e执法”应用开展“小微执法”，大幅提升了执法效率。执法文书从厚厚一叠纸简化为一张条，办案时长从1天甚至几周缩短至现场5分钟，执法设备和罚款支付方式也实现了现代化升级，从纸质手写和跑银行转变为手机和掌上打印机的现场操作。这种高效智慧执法模式已经柔性化解了5万多宗轻微违法的民生案件，包

ICBC 中国工商银行 东莞分行

## 工行外币 有求“币”应

柜面办理结售汇 5折优惠！  
汇率点差

- ① 东莞工行外币现钞服务
- ② 币种全面额多网点广
- ③ 17个国家币种 免预约取款

扫码了解币种  
及办理网点



广告

ICBC 中国工商银行 东莞分行

## 工行“薪汇通”

员工海外薪酬  
自主汇入

“薪酬结汇”  
不受额度限制

手机一键  
全搞定



扫码了解详情

广告