

上海市城市管理行政执法局文件

沪城管执〔2023〕72号

关于深化城管执法社区工作室品牌建设 进一步加强城管联系服务社区 工作的指导意见

各区域城管执法局、临港新片区综合执法大队：

为进一步增强城市管理执法效能，提升为民服务水平，贯彻落实市委为基层减负的决策部署，持续发挥城管执法社区工作室的品牌效应，进一步深入联系服务社区，推动城管进社区工作常态长效，现提出以下指导意见：

一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入贯彻落实党的二十大精神，践行“人民城市人民建，人民城市为人民”的重要理念。坚持党建引领，以街镇综合执法体制改革为依托，不断提升城管执法队伍参与社区治理水平，打通城管执法融入基层社会治理的“最后一公里”，全面提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

二、工作原则

（一）坚持党建引领

切实发挥党组织的统筹引领作用，深化构建“党务、业务、服务”相融合的“三位一体”新格局，加强与基层党组织特别是居村党组织的沟通对接，不断提升党建引领下的基层治理效能。

(二) 坚持共建共治

充分借助居村委、物业、业委会的力量，将普法、服务和执法融入社区和居民生活。发挥社区志愿者的作用，调动市民群众的积极性，形成各方共同参与、多元共治、良性互动的城管联系服务社区工作新局面。

(三) 坚持问题导向

主动查找工作中的薄弱环节，剖析问题根源。及时处理并反馈社区居民反映的问题、意见和建议，重点关注和处置热点高频问题。

(四) 坚持守正创新

依托属地资源，扩大城管服务覆盖面，探索城管执法服务机制延伸至园区楼宇商圈等，为企业主体提供服务，不断优化营商环境。

三、工作措施

(一) 建立联系制度

对应每个社区确定城管联络员，坚持每周不少于一次走访联系社区，开展累计不少于2小时为民服务工作，并在线上勤务工作日志中记录。加强社区巡查，及时发现劝阻违法违规行为。

(二) 畅通联系方式

依托线上线下平台，畅通沟通渠道，确保让群众找得到

城管、问得清情况、能得到回复。居村委不再设置城管执法社区工作室标识牌，根据工作需要可与居村委商议在办公服务场所内部设置功能性指引牌，便于群众知晓。在小区公示栏公示城管联络员姓名、电话、微信名片等信息。各单位在门户网站、公众号上提供联络城管队员信息查询服务。探索建立线上联系服务功能，市民可通过扫码直接反馈意见建议或投诉。

(三) 开展普法宣传

贯彻落实法治政府建设“谁执法谁普法”总体要求，宣传城市管理法律法规，增强群众法治意识。通过以案释法或者结合城管开放日、全国法制宣传日等在社区开展普法宣传，不断引导市民提升法治意识。

(四) 收集意见建议

主动倾听居民呼声，受理群众咨询、投诉和求助。结合人民建议征集活动，听取群众意见建议，主动接受群众监督。及时汇总整理群众反映的问题，建立工作台账，并定期反馈办理情况。

(五) 融入社区治理

加强与社区居委、物业等单位开展共建联建，切实发挥党组织的核心引领作用。通过党建引领和共建联建活动，与居村委会、业委会和物业公司建立沟通机制，引领和推动城管执法融入社区治理，形成共建共治的良好格局。

四、工作要求

(一) 加强组织推进

市局定期发布“工作提示”指导城管联系服务社区工作。各单位要高度重视城管联系服务社区工作，明确责任分工，制定工作计划，结合区域特点和实际情况，切实抓好推进落实。

(二) 加强部门联动

要与属地相关部门建立协同工作机制，加强与相关部门的统筹协作，共同推进服务社区工作，形成良好协作联动机制。

(三) 加强监督考核

市局将城管执法社区工作室工作情况纳入规范化、示范化中队考评体系，并开展“全市 50 佳城管执法社区工作室”评选。各单位要将工作开展情况纳入对中队的考核，要把队员进社区服务实效与绩效考核挂钩。要总结经验，树立先进标杆，讲好城管故事，推动为民服务水平整体提升。

上海市城市管理行政执法局

2023 年 6 月 19 日