

关于印发《长宁区城管执法系统关于进一步加强城管联系服务社区工作实施方案》的通知

各中队、科室：

现印发《长宁区城管执法系统关于进一步加强城管联系服务社区工作实施方案》，请认真贯彻落实。

上海市长宁区城市管理行政执法局

2023 年 11 月 30 日

长宁区城管执法系统关于进一步加强城管联系服务社区工作实施方案

根据市城管执法局《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》（沪城管执〔2023〕72号）文件精神，进一步深入推动“城管进社区”执法服务工作，规范打造“城管进社区”工作平台，发挥城管社区工作室品牌效应，结合长宁实际，制定本方案。

一、工作目标

以街镇综合执法体制改革为依托，顺应街镇中队下沉属地社区形势要求，促进基层街镇中队社区服务平台建设，夯实本区城管执法社区工作基础，以“实而又实”为指导思想，推动本区街镇中队城管执法社区工作室规范化建设；以“好中选优”为行动指南，打造长宁城管执法社区工作室品牌亮点，参与全市城管执法系统“50佳”优秀城管执法社区工作室评选。

二、工作原则

坚持目标导向。以建设规范化社区工作室为基础，以打造优秀社区工作室为方向，为城管执法部门与社区群众之间信息互通、问题疏导、协调处置等完善服务平台建设。

坚持问题导向。以切实解决社区居民反映涉城管职责的“急难愁盼”问题为工作指引，发挥好社区工作室在协调、处置、化解居民诉求中的平台作用，提升市民对城管队伍的满意度。

坚持效果导向。以社区服务成效为标准、社区群众评价为准绳，不拘泥固定“坐班”形式，重点提升为民服务质量及参与社区治理实效。

三、工作措施

（一）设置形式

基于贯彻落实市委为基层减负的决策部署，现有城管社区工作室不再特别强调硬件基础建设，不再强调设置社区工作室标识牌，根据工作需要可与居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；或在小区公示栏公示城管联络员姓名、电话、微信名片等信息，畅通与社区居委、社区居民的联系方式。

（二）运作方式

深入拓展“线上+线下”诉求解决渠道，进一步夯实城管执法社区工作室职能，深化社区巡查、投诉处置、普法宣传、意见征集、社区共治、物业监督等工作内容。

“线下服务”：社区工作室联络员原则上每周不少于1次，每次不少于2小时，主动走访联系社区，进行社区巡查、投诉处置、普法宣传、意见征集等多种形式的为民服务工作，并按照规定工作内容将所开展相关工作情况在《社区工作室记录本》及网上勤务日志中，认真做好工作记录。

“线上接处”：社区工作室联络员要依托区局开发的城管社区工作室线上应用模块，将线上“二维码”张贴设置于居委、物业及小区出入口，通过扫描社区工作室二维码上报或举报问题，

及时落实处置，规范“线上”诉求接处流程，有效发挥“线上”诉求接处在分流12345市民热线投诉量的功能，切实体现把矛盾解决在初始、化解在基层的作用。

（三）具体职能

1. 社区巡查。联络员联系服务社区过程中，定期巡查所对应小区市容环境状况，对涉及城管执法范围的事项予以协调解决。

2. 投诉处置。联络员联系社区服务期间，及时受理居委会、小区业委会、物业、社区居民等反映的涉及城管执法范围的相关诉求，依法作出相应处理，有效发挥城管社区工作室在化解分流12345市民热线诉件的功能。对于联系社区中受理诉件的处置过程及情况，应在《社区工作室记录本》上予以记录，建立健全工作台账，定期反馈办理情况。

3. 普法宣传。贯彻“谁执法谁普法”要求，宣传城管执法法律法规，增强群众法治意识。通过“以案释法”、结合城管“公众开放日”、全国法制宣传日等，结合当前重点工作，在社区开展普法宣传。

4. 意见征集。充分践行“全过程人民民主”理念，依托城管执法社区工作室，将征集人民建议纳入城管社区（园区）工作室工作内容，发挥社区工作室倾听民声、收集民意、为民服务的作用。

5. 社区参与。根据居民区工作需要，社区工作室联络员应积极参加社区工作例会，参与社区联勤联动、联合执法、专项检查

等，与居委会、物业、社区民警等建立健全信息共享、线索移送等机制，主动参与社区相关事务协调工作，共同推进小区难点顽症治理。

6. 物业监督。联络员联系社区服务期间，应主动落实对社区物业服务企业履职情况的监督检查，督促物业尽职履责。

（四）创范评优

按照《长宁区城管执法社区工作室规范化创建标准》，持续开展规范化社区工作室创建活动，推动社区工作室联络员做好服务社区基本工作，发挥城管服务社区基本作用。按照市局《优秀社区工作室考评细则》持续推选优秀社区工作室参加全市系统“50佳”评选活动，积极打造品牌社区工作室。

四、工作要求

（一）加强思想认识。现有城管社区工作室不再强调设置社区工作标识牌，但城管社区服务工作继续要做，要做得更实更好，目前仅是挂牌形式的变化，对于原有的服务形式、运作制度等标准要求将越来越规范、为民服务质量与社区治理效能将越来越高，“创范评优”也正是基于街镇中队下沉属地社区的形势要求。

（二）加强组织推进。各街镇（园区）中队要将城管执法社区工作室创建工作要求、形势变化同属地街镇（临空园区）进行汇报，对照市局信息公示新要求，争取街镇、居委会（园区、物业）支撑，取得居民区（园区）公示阵地或宣传阵地，落实相关工作要求。各中队要结合属地重点工作、城管主责主业、专项整

治等，将日常执法与社区工作室“创范评优”工作有效融合，切实把“创范评优”工作纳入日常工作议程，推动社区工作室“创范评优”与“城管进社区”联系服务工作常态长效。

（三）加强科技赋能。要进一步将社区工作线上应用模块做实做细，及时收集“线上”运行情况，针对现有运行中出现的问题，及时跟进使用体验，及时改进系统缺陷，逐步优化现有功能，并逐步在全系统全面推广。

（四）加强宣传发动。要依托社区工作室日常工作，借好居委、物业之力，做好对小区居民的宣传工作，不断扩大社区工作室模块应用面，让更多居民将社区工作室二维码扫描上报问题作为投诉举报反映问题的优选方式。通过不断提升社区群体扫描二维码上报问题的意愿，不断改善居民群众应用二维码上报问题解决诉求的良好感受度，形成良性循环，以此达到分流12345投诉总量、缩短群众诉求解决“最后一公里”的目标。

（五）加强日常监督。城管执法社区工作“评范”“创优”工作，要实行综合考评与日常考评相结合，区局将建立对基层中队社区工作室工作开展情况的常态及专项监督机制，并与小区投诉及投诉处理情况相挂钩。

（六）加强绩效考核。要将城管执法社区工作室“评范”“创优”与中队联络员个人的评先、晋级、考核等挂钩，对授予全市系统“50佳优秀城管执法社区工作室”的联络员予以考核加分。

抄送：各街道（镇），临空经济园区

上海市长宁区城市管理行政执法局

2023年11月30日印发

