济历城董办发〔2023〕15号 签发人：方 君

济南市历城区人民政府董家街道办事处

关于全面推广“城市管理进社区”工作的

实施方案

各管理区：

为贯彻落实山东省住房和城乡建设厅《关于开展“城市管理进社区”活动的指导意见》、市城管委办公室印发《济南市“城市管理进社区”实施方案》、历城区《历城区关于开展城市管理工作进社区的实施方案》文件精神，按照历城区全区域开展“城市管理工作进社区”工作推进会部署要求，推进城市管理工作融入网格化治理体系，提升城市管理精细化水平，使城市管理工作更加贴近市民生活，更好地服务于人民群众。经研究决定，结合董家街道城市管理工作实际，制定《关于全面推广“城市管理进社区”工作实施方案》，具体方案如下：

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以解决好群众身边的城市管理难题为目的，以“管区城市管理工作站”建设为载体，实施城市管理工作进社区，强化源头管理措施。通过城市管理工作进社区，打通城市管理“最后一公里”，实现城管工作“纵向到底，横向到边”的全覆盖，进一步提升管理质量，打造共商共建共享的城市管理新格局。

二、工作模式

按照济南市“1＋5＋N”前置式“服务＋执法”新机制，逐步推行城市管理进社区“1＋4＋N”工作模式。以“管区城市管理工作站”为载体，打造出具有董家特色的工作模式，实现“零距离”服务，着力解决群众“急难愁盼”问题，确保城市管理进社区服务成效，努力打造“人民满意”的城市管理服务品牌，使“城管工作站”成为联系群众密不可少的新渠道、新平台。

（一）推行城市管理“1＋4＋N”工作模式。“1”是指设立管区“城管工作站”，“4”是指法律进社区、职责进社区、服务进社区、执法进社区四项内容，“N”是指联合城管环卫、住房和城乡建设、园林和林业绿化、公安、交警、社区居委会等多方面力量。通过管区“城管工作站”全面推进四项内容进社区，解决市民群众身边事、眼前事，确保市民反映的问题“小事不过夜、大事不过周”。

（二）实现管区“城市管理工作站”全覆盖。管区城市管理工作站，是城市管理工作“为民服务”的一个重要体现，通过积极转变观念、前移服务窗口、创新工作机制，提高管区的管理力度，建立以管区为主的巡查机制，由管区书记为总指挥，部门携手合力开展日常的管理工作，落到实、沉到底，突出基层社区城市管理力度，有力解决群众急难愁问题，及时发现快速处理，鼓励大家共同参与到城市治理中来，形成全民共管的城市管理新模式。根据实际情况，5个管理区均设立“城市管理工作站”， 各管理区根据自身情况，打造具有特色的管区“城市管理工作站”，打通城市管理“最后一公里”， 解决市民群众身边事、眼前事，使城市管理工作“小事不出管区、难事不出街道、大事三级联动”，确保城市管理服务纵到边、横到沿、广覆盖、无缝隙。

**1.城市管理工作站**

具备条件的管区可设立单独的办公室或相对独立的办公区域，配备必要的办公桌椅和办公设备。暂时不具备条件的管区可以在管区服务大厅设立城市管理工作席。

**2.管区城市管理工作人员**

城市管理工作站站长：由管区书记（主任）兼任，为管区城市管理工作的负责人，全面负责管区城市管理工作。同时指定一名管区专职工作人员担任副站长，具体负责管区城市管理工作的落实。

管区城市管理巡查员：由各管区现有网格员兼任，通过统一培训配发工作马甲及工牌，按照网格化治理要求，负责对本网格内的城市管理等与民意相关的事项做好巡查监督，承担好网格化管理要求的城市管理问题的发现、处置和上报工作。

管区城市管理业务指导员：由街道城管委在环卫、住建、园林、执法等部门中各选派一名工作人员负责管区城市管理工作的指导、业务培训、政策宣讲等，定期到管区走访，了解管区在城管工作方面的困难和建议，帮助管区解决城市管理问题。

（三）明确工作职责。明确“城市管理工作站”职责分工和服务功能，明确岗位联系人、联系电话，实行坐班制度，建立完善市民诉求首接负责制、集中会商制、圆桌议会制、联络联动制、专项攻坚制等制度，耐心解答居民提出的城市综合管理问题，核实收集居民关注的热点难点问题，及时处置违法违规问题，建立问题台账，落实周例会、月例会制度，确保“城管工作站”工作不断档、服务零距离。

管区城市管理工作站在管区党组织的领导下开展工作，接受市、区、街道办事处城管委的指导和社区居委会的监督，履行以下职责：

**1.**摸清管区内城市管理事项底数，建立工作台账；

**2.**宣传城市管理的法律、法规、政策，维护管区内的城市管理秩序；

**3.**接受居民对管区内城市管理问题的反映和投诉，及时处置、反馈处理情况；

**4.**及时发现、协调解决管区内存在的城市管理问题，其重点是市容管理、环境卫生管理、停车秩序、建设活动管理、市政公用设施管理和社区环境综合整治；

**5.**动员组织管区居民、辖区单位、小区物业管理人员、城管志愿者等社会力量参与城市管理工作，构建全民城管格局；

**6.**协调城市管理职能部门和公共服务单位落实城市管理事项等；

**7.**负责牵头落实管区网格范围内的12345市民热线投诉办理工作；

8.完成上级交办的其他工作。

（四）落实日常工作机制

**1.落实每日巡查发现制度**

网格员作为社情民意信息员，对本网格内的各类城市管理事项做好监督，对责任辖区每天全覆盖巡查，城市“脏乱差”现象及时上报，及时简单处置，维护城乡环境卫生整洁和良好秩序。

**2.落实巡查服务机制**

联系管区的城管业务指导员，每周至少巡查和走访一次责任社区，做好巡查记录、管区签到制度，及时处理并反馈反映的问题，虚心听取意见和建议；每月在管区开展一次法律法规宣传教育或便民服务活动。

**3.落实问题处置反馈机制**

与网格化治理相结合，管区内群众投诉和巡查发现的城市管理问题，城管工作站站长、网格员要先期处置，需要城管业务指导员协调解决的，呼叫城管业务指导员解决，不能解决的逐级上报城管委办公室，按照“属地管理、分级负责、条块结合、齐抓共管”的原则，自下而上由各级城管委按照权限处置解决，并跟踪督办处置情况，形成闭环工作流程。办结情况由网格员实地查证后结案。

**4.落实业务培训机制**

各业务部门积极配合街道办事处、社区居委会，加强对基层网格员、物业服务企业、志愿服务组织及从业人员的培训，提高城市管理业务知识水平，打造城市管理“后备军”。

三、工作要求

（一）提高认识，加强领导。城市管理进社区是提升城市建设管理精细化水平的重要举措，要充分调动管理区工作积极性，发挥城管委办公室统筹协调作用，协调城管、住房城乡建设、公安、交警、园林和林业绿化等部门建立协同工作机制，激发职能部门工作合力，丰富“城市管理进社区”活动内涵，使活动“进得准、进得全、进得深、进得实”。各管区要紧密结合各辖区的实际，制定具体的实施细则，着力加强城管工作站建设，选拔高素质人员担任管区城市管理巡查员及管区城市管理指导员。街道成立“城市管理进管区”工作领导小组，小组办公室设在董家城管委办公室，具体负责全区“城市管理进社区”工作的统筹推进、业务指导、日常监督考核工作。

（二）真抓实干，注重实效。“城市管理进社区”主要目的是更好更便捷地发现解决群众身边的城市管理问题。要发挥社区居委会在组织发动社区居民、志愿者、物业单位等各种力量的作用，适时召开座谈会、沟通会，来化解矛盾、赢得理解，解决顽症。相关职能部门要树立一盘棋思想，对一线网格员、社区工作者反馈的问题及时协调解决。城管指导员更要牢记“服务、宣传、管理”之职，把工作重点放在指导、发动社区抓好自治管理上，使社区城管工作站成为城管服务百姓的平台、城管惠民的载体。

（三）抓好典型，强化考核。要按照示范引路、以点带面、全面展开的思路，总结经验，逐步推广。董家城管委办公室将根据省、市、区考核标准以及每月区城市管理综合考评结果对各管区开展“城市管理进社区” 覆盖情况和日常工作开展情况进行考核，同时将该项工作列入2023年各管区创优评先综合考评范围。

济南市历城区人民政府董家街道办事处

2023年3月30日

济南市历城区董家街道党政办公室 2023年3月30日印发