

上海市青浦区城市管理行政执法局文件

青城管执〔2020〕16号

2020年青浦区精品城管工作室创建实施方案

各镇、街道城管中队：

为持续深化城管工作室建设，进一步加强基层城管执法工作室在疫情防控、小区环境治理、为民服务等方面的工作能力，整体提升城管执法公共服务水平，助力“美丽家园”建设，在2019年创百家特色城管社区工作室的基础上，今年区局将重点推进创建一批“精品城管工作室”，现结合我区工作实际，制定实施方案如下：

一、工作目标

作为2020年我局挂图作战的重要内容，要进一步深化城市管理社区工作管理模式，以抓重点、破难点、显亮点为目标，打造一批高标准、干实事、有影响的精品城管工作室，起到带头示范和面上引领作用。

二、创建数量

各街镇城管中队结合辖区实际，申报 1 至 2 家**拟创建**的城管精品工作室，区局将对各中队申报的名单进行评估后，最终选取 11 家下发各中队。（创建申请表详见附件 1）

三、创建标准

（一）硬件设施

1. 办公场所：有固定的办公场所，能满足为民服务工作需要；规范设置标志标牌。

2. 办公设施：配备必要的办公设施，电脑、通讯设备、桌椅等设施齐全。

（二）制度建设

1. “三定”服务：建立“定人、定时、定点”服务制度，有相对固定一名执法队员，每周半天到工作室为民服务。

2. “三公开”：公开工作室执法队员姓名及联系电话；公开工作室主要职责、执法依据；公开工作室服务信息。

3. “三统一”：统一落实工作室外观标识；统一工作室工作制度；统一工作室台帐，使用《2020 年区精品城管工作室工作手册》，客观、真实反映受理市民诉求、为民排忧解难、开展普法宣传等情况。

4. 共建共治：每月召开一次工作例会，加强与居（村）委、业委、物业企业、房办、派出所以及居民代表等沟通联系，共同研究、共同推进解决生活垃圾分类、违法搭建等社区环境管理难题，构建共建共治“美丽家园”工作机制。

（三）特色工作

1. 选取亮点：按照当地政府社会管理和发展目标，因地制宜，梳理当地特色、突出工作亮点，并贯穿全年抓好做实。如在党建服务、无违示范、解决实事、促进项目、服务商圈、服务园区以及其他方面，形成本工作室的特色亮点。

2. 广泛宣传：根据特色工作，每个精品工作室至少开展一次大型宣传活动，做好方案策划，**区局统一安排媒体跟踪报道**，形成资料信息。经常性举办法律咨询服务活动等，为群众答疑解惑，增加宣传力度。

3. 形成典型：工作室要将特色亮点工作及时梳理汇总，形成典型案例，宣扬优秀城管社区工作者事迹，总结工作经验，发挥引领作用。

（四）为民服务

1. 诉件处置：热情接待来访居民，认真记录居民诉求。提高诉件处置率和满意率，能够现场解决的问题，当即予以协调解决；现场难以解决的，及时反馈下一步将采取的工作措施，认真推进解决，并限时反馈办理结果。

2. 疫情防控：深入小区，积极主动协助社区干部做好疫情防控宣传、重点人员信息排查登记、体温检测、居家隔离人员服务保障等工作。及时有效查处违规饲养家禽、违法搭建鸽棚等涉及疫情防控的违法违规现象。

3. 巡查检查：执法人员认真检查违法情况，并做好巡检记录；

对发现问题的要及时采取措施，逐项推进解决。指导督促物业服务企业履职尽责，及时发现违法搭建、损坏房屋承重结构、擅自改变物业使用性质等情况，及时进行劝阻，并及时报送城管执法部门。

4. 顽症治理：聚焦居民反映集中的违法搭建、群租、破坏承重结构、生活垃圾、装修垃圾不规范处置、夜间施工扰民、居改非、毁绿占绿等难题顽症，依法加大执法整治力度，并注重长效管控，避免顽症反弹回潮，创造整洁有序宜居的社区环境。

（五）社会评价

1. 居（村）委评价：听取居（村）委对工作室为民服务情况的评价。

2. 居民评价：随机听取居民代表对工作室为民服务情况的评价。

四、实施步骤

（一）建立标准，全面发动（一季度）

各街镇城管中队根据方案要求以及创建名单，按照“一点一方案”的要求，结合实际拟定各街镇城管精品工作室创建方案，明确工作任务和时间节点，全面发动、压实责任、抓好落实。

（二）重点推进，全力创建（二季度）

全面推进精品城管社区工作室创建工作，进一步完善工作室的基础硬件设施，抓好各项管控机制落实；积极对接和服务群众工作，着力解决一批难点、痛点问题。

（三）完成创建，开展评估（三季度）

对各个创建工作室开展中期评估，听取居（村）委、居民群众意见，检查环境面貌，了解执法人员社区服务情况等方式进行，并适时开展问题回访，进一步完善工作机制，集中解决工作中的困难和问题。

（四）考核验收，综合评定（四季度）

创建完成一批“精品城管工作室”，区局组织机关人员、城管中队工作室执法人员、市民代表等组成验收小组，对各区局申报的工作室进行实地检查评估，对照考评细则，综合实地检查、诉件办理、第三方测评等情况，对申报的精品工作室进行综合评分。

五、资金保障

各镇、街道城管中队积极向所在镇政府、街道办事处申请创建精品城管工作室相关资金。区城管执法局根据各中队工作开展情况，给予一定资金保障。

六、评优评先

四季度，区局将结合市局优秀城管执法社区工作室评选工作，开展本区精品城管工作室的评优、评先活动。一是评选**优秀**的精品工作室（去年已被评为市级优秀工作室的不参与评选），并同步上报市局作为本区“2020年上海市优秀城管执法工作室”申报推荐。二是我局将开展首次**优秀**城管社区**工作者**评选，对优秀城管执法人员个人予以表彰宣传，积极发挥向优秀队员看齐的

示范引领效应。两项评优工作将结合综合评价、微信公众号投票等方式开展。

七、工作要求

（一）提高认识，统一思想

创建精品城管工作室列入了今年区局的重点挂图作战工作，各中队要充分认识这项工作的重要性和必要性，切实加强组织领导，对照标准强化工作措施，把该项工作抓出实效、抓出特色，增强基层执法人员为民服务意识，树立城管执法系统为民服务品牌。

（二）明确职责，强化责任

精品城管工作室的创建工作是一项需要长期坚持的工作，各中队要进一步完善、健全工作室“定人、定时、定点”等服务社区制度，及时有效为民排忧解难，切实发挥好社区工作室“了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心”的作用。

（三）常抓不懈，提升实效

各中队要把精品城管工作室建设融入基层社区治理体系之中，主动加强与居（村）委、房管、绿化市容、派出所、物业等沟通协作，提升破解小区难题顽症的能力；引导广大居民群众共同参与小区环境治理，营造共建共治共享“美丽家园”的新格局，提升市民群众获得感和满意度。

附件：1. 2020 年区精品城管工作室创建申报表

2. 2020 年区精品城管工作室创建考评细则

青浦区城市管理行政执法局

2020 年 4 月 17 日



抄送：各镇人民政府，各街道办事处

青浦区城管执法局办公室

2019 年 4 月 17 日印发

附件 1

2020 年区精品城管工作室创建申报表

申报中队：

工作室名称 (含居委全称)		地 址	
驻点执法人员姓名		联系方式	
中队分管领导姓名		联系方式	
服务范围	**、**小区/商圈/园区		
社区基本情况			
创建工作计划 (注：主要包含对精品工作室创建的特色内容、整体安排、实施措施等)			

填表人员：

填表日期：

2020年区精品城管工作室创建考评细则

类 别	项 目	考核内容	评分标准
硬件设施 (4分)	办公场所 (2分)	有固定的办公场所，能满足为民服务工作需要；规范设置标志标牌。	无固定办公场所的扣2分；未规范设置标志标牌的扣1分。
	办公设施 (2分)	配备必要的办公设施，电脑、通讯设备、桌椅等设施齐全。	缺乏必要的办公设施的酌情扣1-2分。
制度建设 (8分)	“三定”服务 (2分)	建立“定人、定时、定点”服务制度，有相对固定一名执法人员，每周半天到工作室为民服务。	没有相对固定执法人员到工作室服务的扣1分；执法人员未能按时到工作室服务的扣1分。
	“三公开” (2分)	公开工作室执法人员姓名及联系电话；公开工作室主要职责、执法依据；公开工作室服务信息。	未公开其中一项的扣1分；未公开其中两项以上的扣2分。
	“三统一” (2分)	统一落实工作室外观标识；统一工作室工作制度；统一工作室台帐，使用《2020年区精品城管工作室工作手册》，客观、真实反映受理市民诉求、为民排忧解难、开展普法宣传等情况。	未落实其中一项的扣1分；未落实其中两项以上的扣2分。
	共建共治 (2分)	每月召开一次工作例会，加强与居（村）委、业委、物业企业、房办、派出所以及居民代表等沟通联系，共同研究、共同推进解决生活垃圾分类、违法搭建等社区环境管理难题，构建共建共治“美丽家园”工作机制。	未定期召开例会、构建共建共治机制的扣1分；未会同相关部门有效研究解决社区环境管理难题的酌情扣1-2分。
特色工作 (50分)	选取亮点 (10分)	按照村居及属地的实际情况，梳理当地特色、突出工作亮点，并贯穿全年抓好做实。如在党建服务、无违示范、解决实事、促进项目、服务商圈、服务园区等方面，形成本工作室的特色亮点。	未梳理工作特色亮点的扣10分。

特色工作 (50分)	广泛宣传（20分）	根据特色工作，每个精品工作室至少开展一次大型宣传活动，做好方案策划，媒体跟踪报道，形成资料信息。经常性举办法律咨询服务活动等，为社区群众答疑解惑，增加宣传力度。	未开展大型宣传活动的扣10分；未定期举办法律咨询服务活动的扣10分。
	形成典型（20分）	工作室要将特色亮点工作及时梳理汇总，形成典型案例，宣扬优秀城管社区工作者事迹，总结工作经验，发挥引领作用。	未将特色亮点梳理汇总，形成典型案例，宣扬优秀工作者的扣20分。
为民服务 (20分)	诉件处置（5分）	热情接待来访居民，认真记录居民诉求。提高诉件处置率和满意率，能够现场解决的问题，当即予以协调解决；现场难以解决的，及时反馈下一步将采取的工作措施，认真推进解决，并限时反馈办理结果。	未能热情接待居民来访、认真做好记录的扣2分；未能及时反馈诉求办理情况的扣2分。通过梳理12345、12319市民诉件办理情况、组织第三方测评、听取社区居民意见等形式，对未能及时有效解决居民诉求、居民满意率不高的酌情扣2-5分。
	疫情防控（5分）	深入小区，积极主动协助社区干部做好疫情防控宣传、重点人员信息排查登记、体温检测、居家隔离人员服务保障等工作。及时有效查处违规饲养家禽、违法搭建鸽棚等涉及疫情防控的违法违规现象。	未按要求张贴防疫海报、做好小区疫情防控宣传的扣2分；未有效开展重点人员信息排查登记、体温检测等服务保障工作的扣1-3分；未及时有效查处违规饲养家禽等违法现象的扣1-3分。
	巡查检查（5分）	认真检查生活垃圾分类，有无违法搭建、毁绿占绿等情况，并做好巡检记录；对发现问题的要及时采取措施，逐项推进解决。指导督促物业服务企业履职尽责，及时发现违法搭建、损坏房屋承重结构、擅自改变物业使用性质等情况，及时进行劝阻，并及时报送城管执法部门。	没有巡检记录的扣4分；对巡检发现的问题，没有认真推进解决的酌情扣2-4分。未对物业服务企业进行指导督促的扣4分。
	顽症治理（5分）	聚焦居民反映集中的违法搭建、群租、破坏承重结构、生活垃圾、装修垃圾不规范处置、夜间施工扰民、居改非、毁绿占绿等难题顽症，依法加大执法整治力度，并注重长效管控，避免顽症反弹回潮，创造整洁有序宜居的社区环境。	对居民反映的难题顽症，未及时开展执法整治的扣5分。通过第三方测评、听取社区居民意见等形式，对社区难题顽症整治成效不明显的酌情扣2-4分。所在居（村）未建成无违建先进居（村）的扣5分。
社会评价 (18分)	居（村）委评价（8分）	听取居（村）委对工作室为民服务情况的评价。	考评分为优秀、良好、合格、不合格四档，得分分别为8分、6分、4分和2分。
	居民评价（10分）	随机听取居民代表对工作室为民服务情况的评价。	通过召开居民代表座谈会、随机走访等形式进行考评。考评分为优秀、良好、合格、不合格四档，得分分别为10分、8分、6分和0分。