

# 下绣花功夫 出实招妙招

## ——上海城管执法精细化水平不断提升

自1986年成立市容监察大队、区县市容监察中队以来,上海城管迄今已经历了30多年的发展历程,发生了翻天覆地的变化,取得了令人瞩目的进步,成为全国城管执法系统改革开放的先行者和创新发展的排头兵。

进入新时代,上海城管呈现出以下三个特点:一是体制完善。城管执法体制改革取得重大突破,完善了市、区、街镇三级执法体系,实现了“重心下移、力量下沉”,基层中队实行“镇属镇管镇用”、“区属街管街用”两种模式,有效提升了基层综合执法效能。二是法制健全。颁布实施《上海市城市管理行政执法条例》及其实施办法,夯实了执法工作法制基础;出台队伍建设、执法办案、勤务管理等相关规定,健全了城管执法制度规范。三是“人制”先进。上海市全体城管执法人员实现参公管理,提升了队伍正规化水平;推进行政执法类公务员分类管理改革,绩效考核向一线办案队员倾斜,与办案质量挂钩,初步建立了符合执法职业特点的管理制度体系。

近年来,上海城管推进补短板整治执法取得了显著成绩。各级城管执法队伍攻坚克难,在“五违四必”综合治理、中小河道综合治理、“三个美丽”创建等工作中发挥了主力军作用,共拆除违法建筑近1.5亿平方米,基本消除了成片违法建筑;取缔乱设摊30余万处,基本消除了集线性设摊现象;查处违规运输渣土案件1万余起,有效遏制了偷乱倒渣土现象;拆除户外广告5000余块;查处破坏承重墙案件近2000起,整改恢复6000余处。

近年来,上海城管信息化建设实现了跨越式发展。坚持顶层设计“一盘棋”,先后制定全系统信息化建设两年实施计划(2016-2017年)和三年行动计划(2018-2020年),有效避免了建设开发孤岛化、碎片化现象。建成市局综合指挥监管平台,提升了全系统统一指挥和监督管理能力。在全系统推广应用网上办案、网上勤务、网上督察、网上考核、网上申诉等核心业务系统,提升了执法办案透明度和公正性,提升了队伍管理规范化和科学性,提升了城管执法日常工作效能。全面推广执法车辆北斗定位和车载视频、单兵执法记录仪和执法终端等装备配置,提高了全系统装备信息化水平。



▲ 城管队员英姿

本版供图 上海市城市管理行政执法局

近年来,上海城管为民服务水平有了较大提高。在全市建成5343个城管执法社区工作室,今年底将实现全覆盖,进一步畅通了与居民群众沟通的渠道。每年开展“7.15公众开放日”活动,以现场执法、群众体验、法制宣传、面对面宣讲等形式,积极向社会公众展示城管执法新形象。每年开展“夏令热线”、“绿色护考”等专项行动,有效解决一批市民群众集中关心的急难愁问题。每年度开展两次社会满意度测评,精准掌握市民群众对城管执法工作的总体评价,并针对群众反映的问题实施督促整改。发布“崇法善治、忠诚为民、公正清廉、砥砺前行”16字城管执法行业精神,培育行业先进文化,凝聚行业发展正能量。

迈入新时代,“精细化”成为城市管理的主旋律,而城管执法就是精细化管理体系中不可或缺的关键一环。今年以来,全市城管执法系统认真贯彻落实市委、市政府关于加强城市精细化管理工作的三年行动计划,坚持以人民为中心理念,综合运用法治化、社会化、智能化、标准化手段,努力实现城管执法全覆盖、全过程、全天候,以绣花般的细心、耐心和卓越心,着力破解城市管理中的难题顽症,改善城市环境和市民生活品质,推动城市管理执法精细化水平不断提高。

### 虹口“智慧城管”构建“城市大脑”

7月的一天上午,欧阳路街道网格化中心的电子屏幕上,一处红

色警示灯突然亮起,工作人员鼠标轻轻一点,只见密云路上一家土特产店将多箱商品摆放在门面外进行销售,阻碍行人通行。

工作人员随即点击距离该处最近的2名城管执法人员,通过“智慧城管”系统将处置任务派至其移动执法终端。执法队员收到信息后,迅速赶到现场,打开单兵执法记录仪,实时传回现场画面,同时责令当事人立即整改。处置完毕后,网格化中心电子地图上的报警自动消除,并相应生成跨门营业处置记录。

这是虹口基于电子地图和智慧城管双网无缝对接,率先在欧阳路部分中小道路试点可控可管、及时响应、智能处置的精细化管理模式的写照。近年来,虹口区充分发挥网上勤务、网上办案、网上督察、网上申诉、网上考核的智能化作用,一键派单,实时跟踪,摆脱了以往的“人海战术”,让数据和信息多跑路,极大地提升了执法效率;同时逐步建立了多类别、广覆盖、常更新的城管执法数据库和数据分析决策系统,针对群众投诉最集中的城市管理难题,对症下药,为实现城市精细化管理奠定了基础。

### 闵行“五级共治”打造“美丽街区”

围绕“让城市更有序、更安全、更干净、更文明”的城市精细化管理工作目标,闵行区城管执法局以“美丽街区”建设为载体,着力推进道路街面“6+X”重点项目整治。闵行区创新机制,要求具备条件的街面区

域建立由沿街商户组成的“路管会”,发挥自律自治作用,同时全面落实网格巡查员、市场化公司、“路管会”、路段长、总路段长五级治理机制,把道路街面分类、分段、分区落实责任。

金都路是闵行颛桥镇的一条主要商业街,沿路商户林立,但繁华热闹的背后,跨门营业、乱堆垃圾、污水横流、夜排档等乱象,也曾给市容环境留下污点。今年初,颛桥镇挑选了沿街22家有资质、守信用的商户建立了“路管会”,制定自律公约,引导商家“我的门前我清洁,我的区域我负责”,同时成立了“五级治理”微信群,由路段长(镇分管领导)担任群主,定期发送信息,宣传法规、督促整改,网格员、路管会成员遇到困难也可迅速上报。

如今,金都路路面干净整洁,道路两旁绿树成荫,原先经常存在的垃圾堆物不见了,乱停乱放的自行车排放有序了,商户的店招、广告牌也设置规范了,金都路已成为适合休闲漫步的美丽街区。

### 杨浦 社区工作室服务千万家

自上海试点设立城管执法社区工作室以来,杨浦已建成覆盖全区的城管社区工作室316个,每个工作室配备一名城管执法队员,定期在社区开展执勤,重点发现并查处居改非、破坏房屋承重结构、违法搭建等行为。通过设立工作室,城管力量进一步融入社区,从而更高效便捷地服务社区居民。

日前,我们来到长白新村街道民治路居委会的城管社区工作室,恰逢每月一次的值勤日,城管队员糜子钧正在受理居民的咨询,一旁的墙上公开了城管队员的姓名、胸牌和联系方式。据糜子钧介绍,民治路居委会下辖三个小区,居民3300多人,长期以来,违法建筑、无序设摊情况比较突出,“以往我们和基层社区缺乏直接的沟通渠道,很多时候错过了最佳的执法时间,现在居民有了我电话,居委会也和我建立了微信工作群,一旦发现问题,马上就能向我反映,我也可以立刻到场查处,将违法行为扼杀在萌芽状态。”我们注意到,工作室的一角还放着一台触屏一体机,宣传城管执法相关的法律法规、执法权力清单等,同时具备大调研等居民互动功能。

对于城管队员深入社区,民治路居委会书记张海勤十分欢迎,“这两年,小区里再也没有新增违建,敲毁承重墙、乱设摊现象也大大减少,小区环境的改善,城管社区工作室功不可没!”

### 徐汇 执法全程记录有据可查

去年2月,徐汇区城管执法局被列为全市城市管理行政执法全过程记录工作的试点单位之一。一年多来,徐汇区城管通过全面固定执法证据、全程记录执法行为、全景回溯执法环节,多措并举,积极推动执法全过程记录试点工作。

徐汇城管为基层执法人员配备了410台多功能执法记录仪,并对每个中队开展培训;要求队员开展执法活动时必须公开进行,全过程不间断记录;拍摄时按照多角度、全方位记录,尽可能如实反映现场环境、违法事实和执法过程,禁止事后补录,禁止弄虚作假。徐汇还依托“互联网+城管”移动执法APP、“无人机”、车载音视频“全球眼”等信息科技手段开展记录,做到全方位、可追溯、可留痕。

经过一年多的试点,执法全过程记录工作成效显著,“执法记录仪上岗必带、执法执勤时必开、撤岗后执法数据必传、发现问题后必倒查”的“四必”要求,不仅促进了执法权力的透明化、阳光化,让执法人员的言行更规范,执法监督更有力,而且进一步提升了执法水平和办案质量,确保了每项执法环节有据可查。

(房浩)



▲ 虹口区欧阳路试点智慧城管系统



▲ 闵行区城管队员在金平路引导沿街商铺自律自治



▲ 杨浦区城管队员在社区工作室接受市民咨询



▲ 徐汇区城管队员录入影像资料