

# 上海市杨浦区人民政府办公室文件

杨府办发〔2024〕12号

## 上海市杨浦区人民政府办公室 关于印发《杨浦区“城管进社区”综合治理 服务工作实施办法》的通知

区政府各委、办、局，各街道办事处：

经区政府同意，现将《杨浦区“城管进社区”综合治理服务工作实施办法》印发给你们，请认真按照执行。

上海市杨浦区人民政府办公室

2024年11月4日

# 杨浦区“城管进社区” 综合治理服务工作实施办法

为深入贯彻市、区关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设工作要求，依据《中共杨浦区委关于贯彻落实党的二十届三中全会和十二届市委五次全会精神，进一步全面深化改革、推进中国式现代化，在打造人民城市最佳实践地中干在实处走在前列的意见》（杨委发〔2024〕5号）、《中共上海市杨浦区委办公室 上海市杨浦区人民政府办公室关于印发〈杨浦区加强基层治理体系和治理能力现代化建设 2024 年工作要点〉的通知》（杨委办发〔2024〕7号）、《关于印发〈关于深化城管执法进社区工作的实施意见〉的通知》（沪城管执〔2024〕43号）文件精神，推进杨浦城管执法系统进一步融入基层社会治理，健全城管进社区工作常态化运行机制，提升为民服务质量水平，结合工作实际，制定本实施办法。

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入贯彻党的二十届三中全会精神和习近平总书记考察上海系列重要讲话，认真落实十二届市委四次、五次全会和十一届区委八次、九次全会精神，进一步提高政治站位、找准服务定位，统筹执法力度、温度与效度，创新与完善杨浦城管执法系统服务社区治理的工作

制度机制，积极为社区治理提供有力的执法支撑和优质的服务保障，更好地回应人民群众的期盼和社会的关切。

## 二、工作目标

深入践行人民城市重要理念，全面贯彻严格规范公正文明执法，以“执法为民”“干在实处、走在前列”作为城管进社区工作的出发点、落脚点和着力点，主动融入社区、根植社区、服务社区，推动实现“小事不出社区、大事不出街道，矛盾问题不上交”的工作目标，助力社区基层治理工作上台阶见水平。

## 三、工作内容

（一）普法宣传进社区。贯彻落实“谁执法谁普法”工作责任制，紧紧围绕社区居民对房屋装修、房屋租赁等身边涉法事项的法治需求，组织开展新修订法律法规的专题讲座、易发多发典型案例的深度剖析、“执法+普法”的场景宣教，进一步营造学法、知法、尊法、守法的浓厚氛围，打造富有前瞻性、权威性、实用性的普法园地，不断提升普法实效。

（二）执法监管进社区。关口前移、源头治理，进一步加大对违法搭建、损坏房屋承重结构、占绿毁绿、群租、物业企业对违法行为未予以劝阻、制止或者未在规定时间内报告、夜间施工等重点难点违法行为的执法力度，进一步提高城管进社区办案的质量水平，着力让人民群众在每一个执法行为、每一项执法决定中感受到风清气正、公平正义。

（三）调解服务进社区。认真践行新时代“枫桥经验”，主动走进社区，倾听居民心声，及时受理社区居民关切的涉物业、绿化、环保等方面的咨询、求助、投诉，及时化解矛盾纠纷，充分发挥基层治理的“尖兵”和“防线”作用，着力维护好社区的和谐稳定。

#### 四、工作措施

（一）健全日常联系服务机制。在全区 12 个街道各居委会推进设立杨浦城管社区工作室，在长阳创谷、杨浦滨江等设立杨浦城管园区工作站；在各室（站）明确 1-2 名城管队员作为“城管进社区”综合治理服务工作联络员，负责城管执法事项的受理查处、咨询服务、普法宣传、矛盾调处等工作；在社区的每幢楼栋，设置杨浦“城管进社区”工作联络牌（附件 2），公开联络员的姓名、联系方式、主要执法事项以及“城管进社区”工作二维码。通过织密“城管进社区”综合治理服务工作网，让社区居民、园区企业真切感受到执法保障零距离、执法服务面对面，遇事能够找得到、问得清、有回音。

（二）深入开展普法宣传教育。依托杨浦“城管进社区”综合治理服务工作机制，借助上海城管“7·15 公众开放日”“杨浦城管”微信公众号等载体平台，通过文字、图解、微视频、动漫等形式，及时宣传城市治理的文件精神和法律法规，着力增强市民的法治观念和守法意识。结合城管执法系统专项执法行动、

新法发布实施、媒体监督案例，重点聚焦社区私搭乱建、破坏房屋承重结构、占绿毁绿、飞线充电等涉及社会公共安全和生态环境的问题，及时发布典型案例，用身边事教育身边人，让普法教育更“接地气”。

（三）严格规范公正文明执法。充分发挥杨浦城管社区工作室（站）的“前哨”作用，进一步强化对社区各类违法违规问题的及早发现，快速处置。对违法行为轻微并及时纠正、没有造成危害后果的，坚持教育为先，审慎处罚。对私搭乱建、损坏房屋承重结构、占绿毁绿以及违规夜间施工等危害公共安全、群众反映强烈的违法行为，坚持依法依规，严肃查处，及时回应市民的关切与期盼，着力实现政治效果、法律效果和社会效果相统一。

（四）党建引领协同化解矛盾。健全城市管理综合执法与社区“三驾马车”自治力量的衔接机制，主动融入社区治理单元，积极参与社区联席会、议事会、睦邻会，把“执法办案+协商调处”搬进社区。完善城管社区联络员走访机制，每周走访不少于2次，切实做到“有呼必应”，及时回应居委、业委、物业等协同化解矛盾的需求。对楼道堆物等引发的邻里小纠纷，即知即调就地疏解；对乱搭乱建违规装修等引发的复杂矛盾，通过立案查处推进矛盾实质性化解。进一步形成党建引领、主动参与、遇事会商、合力调处、案结事了的综合治理工作格局。

（五）智慧赋能创新治理场景。在随申办·市民云和“杨浦

城管”微信公众号上设置杨浦“城管进社区”综合治理服务工作线上板块，提供“社区服务导引+执法事项清单+执法服务咨询+信用信息修复+普法宣传教育+人民建议征集”等服务，畅通市民诉求渠道，动态了解社区情况，及时跟进协调联络，高效处置回应问题。通过区街城运平台、管执联动机制，实现线上咨询投诉受理、执法事项协调处置，助力社区治理工作提质增效。

## 五、工作职责

坚持问题导向、目标导向、效果导向，把发现并推动问题的有效解决作为工作的出发点、着力点和落脚点。

区城管执法局统筹推进“城管进社区”综合治理服务工作，明确任务分工，梳理权责清单，制定工作流程，建设线上平台，加强业务指导，强化考核应用。

各街道推进落实“城管进社区”综合治理服务工作制度，在辖区每一个居委设立“城管社区工作室”，明确1-2名城管队员具体负责协调联络工作，及时受理投诉、咨询，依法查处违法行为，开展普法宣传教育；统筹城管、居委、业委、物业等工作力量，协同化解各类矛盾和问题。

区住房保障房屋管理局负责社区物业管理工作的指导与监督；依法提供信息查询、物业管理区域认定等执法协助；移送物业管理领域违法违规线索。

区绿化市容局负责对社区内的绿化调整、生活垃圾分类、装

修垃圾处置等工作的指导与监督；依法提供绿化损坏认定、垃圾分类监控视频证据等执法协助；移送损坏绿化、生活垃圾混投、装修垃圾乱堆放等违法违规线索。

区规划资源局依法提供不动产权登记信息、违法建筑认定等执法协助。

区数据局依法提供相关委办局、各街道归集的涉社区、园区管理相关的数据信息。

区城运中心会同区城管执法局，积极为社区综合执法数字化场景的开发与应用提供业务指导与帮助。

## 六、工作要求

（一）思想上高度重视。紧紧围绕区委十一届九次全会部署的“四度目标”“五新任务”，把杨浦“城管进社区”综合治理服务工作，作为“打造人民城市最佳实践地中干在实处、走在前列”的重要举措，作为深化杨浦基层社会治理、服务民生的重要窗口，统一谋划、统一部署、统一推进，切实把为民服务工作做深做实做细，做到人民群众的心坎里。

（二）行动上积极跟进。各相关委办局、各街道，要切实压紧压实工作责任，明确领导牵头负责，要依据工作职责和任务，全力推动“城管进社区”工作联络员、工作联络牌、服务工作路径图等各项措施的落地落实，积极为社区工作室有效运转提供必要的经费支撑；加强对“城管进社区”工作的社会舆论宣传，引

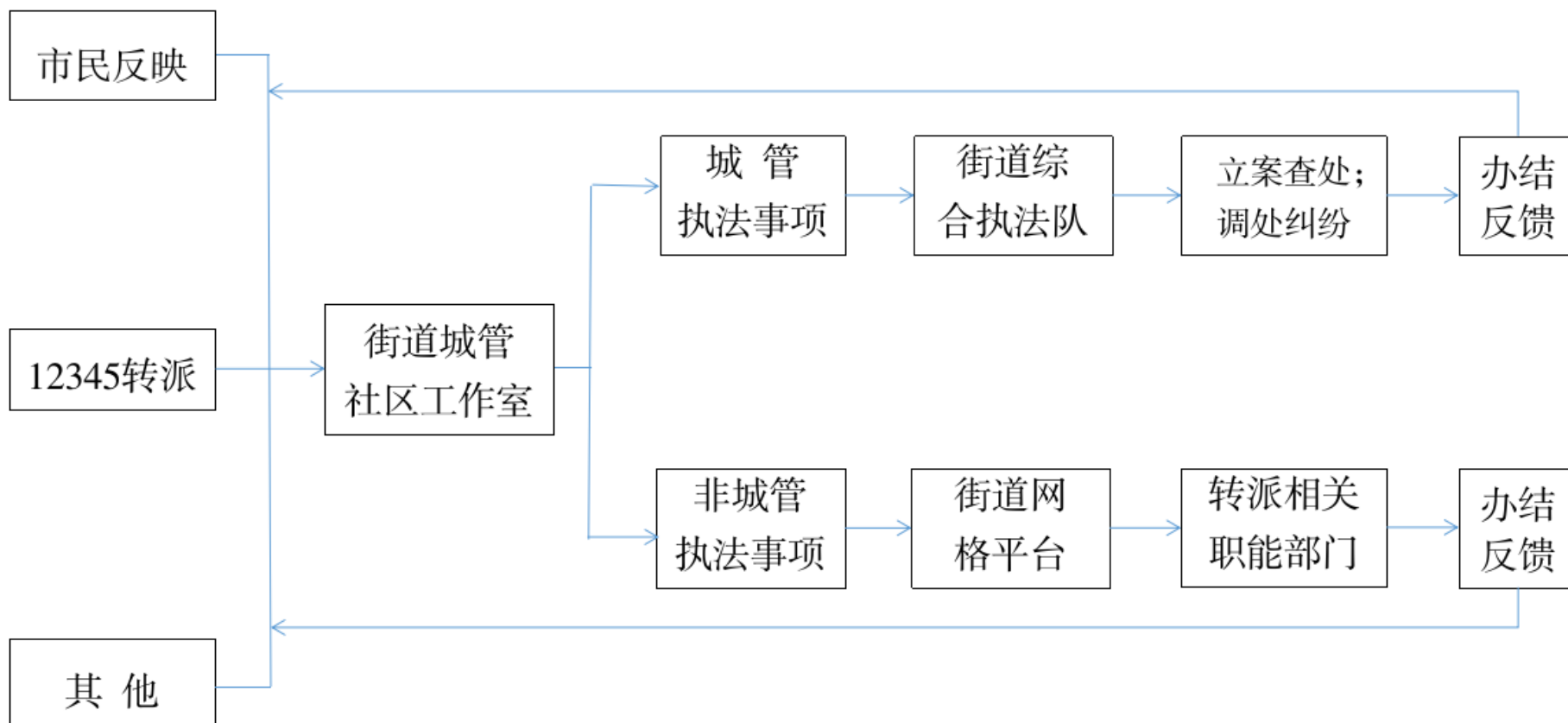
导市民群众和社会力量广泛参与“城管进社区”综合治理服务工作，切实形成人人参与、人人负责、人人奉献、人人共享的城市治理的良好氛围。

（三）考核上精细科学。依据市、区基层社会治理相关文件精神和工作要求，区城管执法局牵头组织开展对推进落实“城管进社区”综合治理服务工作的考核与评议。重点考察投诉处置、案件办理、普法宣传、数字化应用、满意度测评以及典型培养等工作，考核结果将作为街道综合行政执法评议工作、区管党政领导班子绩效考核的重要依据。

- 附件：1.杨浦“城管进社区”治理服务工作路径图  
2.杨浦“城管进社区”工作联络牌（样示）



## 杨浦“城管进社区”综合服务工作路径图



人民城市新实践 创新发展再出发 重振杨浦“一股劲”



# 杨浦“城管进社区”工作联络牌

执法人员  
照片

请关注杨浦“城管进社区”云平台、

杨浦城管微信公众号。及时回应您的声音，  
携手共筑美好社区。

姓 名：           某某某          

胸 牌 号：           310XX0233          

单 位：           XX 街道综合执法队          

联系方式：           135032XXX11          



随申办 APP



微信公众号