

# 上海市宝山区城市管理行政执法局文件

宝城执〔2023〕12号

## 关于印发《宝山区城管执法系统改进作风、提升能力“五大行动”实施方案》的通知

各中队、机关科室：

现将《宝山区城管执法系统改进作风、提升能力“五大行动”实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。



上海市宝山区城市管理行政执法局

2023年7月7日印发

(共印20份)

# 宝山区城管执法系统 改进作风、提升能力“五大行动”实施方案

为切实加强我区城管执法系统干部队伍的思想、作风和能力建设，努力造就一支对党忠诚、勇于担当、主动作为、作风优良的城管铁军，经研究，决定在全区城管执法系统开展改进作风、提升能力“五大行动”，制定实施方案如下：

## 一、指导思想

以习近平总书记关于干部队伍作风建设的重要论述为指导，认真贯彻宝山区作风建设再出发大会精神，全面落实陈杰书记在《关于2023年1月至2023年5月涉房屋承重墙破坏相关工单的情况专报》的批示精神和作风建设各项要求，巩固深化作风纪律教育整顿活动成效，围绕城管职责，聚焦干部作风问题，持续深化监督管理，激励系统干部转作风树新风、强能力抓落实，加快推动城管执法工作高质量发展，为宝山“主阵地、主城区、样板区”建设提供坚强执法保障。

## 二、目标任务

牢牢把握“转作风、强担当，降投诉、提质效”工作要求，围绕12345投诉工单处置、住宅物业管理执法事项、违法建筑治理等短板弱项，深入开展“五大行动”，着力提升干部队伍的思想认识、能力水平和工作作风。抓好举一反三，健全制度机制，教育引导广大干部队员强化底线思维、勇于直面矛盾、敢于较真

碰硬，以更加积极向上的精神状态和真抓实干的过硬作风圆满完成全年工作目标任务。

### 三、工作措施

#### （一）开展“作风大讨论”行动，加强政治建设

1、开展学习交流。通过集中学习和个人自学，学习习近平总书记关于干部队伍作风建设的重要论述和批示精神，学习宝山区作风建设再出发大会精神，学习陈杰书记对《关于2023年1月至2023年5月涉房屋承重墙破坏相关工单的情况专报》的批示精神，学习《上海市住房租赁条例》、《上海市住宅物业管理规定》及相关裁量基准，激励干部队员坚定信仰、牢记使命、爱岗敬业，在做好本职工作、服务人民群众中创一流、作表率，当先锋。（**牵头部门：政工科，配合部门：案件审理科**）

2、组织座谈研讨。聚焦损坏房屋承重结构、违法搭建、群组等难题顽症治理，围绕“怎么看”“怎么办”“怎么干”开展“解放思想，担当作为”讨论活动，进一步查摆问题、分析原因、研究对策，激励广大干部冲锋在前、勇挑重担、提质增效，营造想干事、能干事、干成事的浓厚氛围，以思想再解放促作风再深入、以作风再深入促发展再提质。（**牵头部门：政工科，配合部门：办公室**）

3、进行检视剖析。认真对照《宝山区开展“干部队伍作风集中整顿年”活动实施方案》明确的干部贯彻落实、履行职责、服务群众、作好表率四方面问题和《开展2023年作风纪律教育整

顿活动实施方案》中指出的依法行政、作风纪律、为民服务三方面问题，开展专题检视剖析，通过自己查、相互评、领导点、全体议等方式，认真查找中队和个人的突出问题和薄弱环节，深入分析原因，谋求长效解决办法。（**牵头部门：政工科，配合部门：办公室**）

## （二）开展“业务大提升”行动，提高依法行政能力

4、**强化制度落实**。围绕年度培训任务，抓好线上线下培训。组织开展线下全员普训，突出培训重点，加强对损坏承重墙结构发现与处置、信访投诉的受理与处置、违法建筑治理等难题顽症以及队伍作风建设等方面培训，进一步规范处置流程，明确标准要求。指导科队开展专题学习和线上培训，加强监督考核，确保全员按时完成培训任务。加强对中队队列训练的组织管理，对训练视频进行定期抽查，第四季度组织全系统队列汇操比赛。（**牵头部门：政工科，配合部门：案件审理科、执法协调科、执法监督科**）

5、**加强业务指导**。针对易发多发、群众反映强烈、社会关注度较高以及新划转执法事项等方面执法办案，进一步规范执法流程，堵塞风险漏洞。持续开展“送法下基层”活动，下发办案提醒，对典型案件进行归纳、总结，提炼出可复制、可推广的执法办案方法，提升办案水平。用好案件评估手段，促进执法办案水平提升。强化对不规范执法、选择性执法等问题严格督查考评和责任追究，切实维护执法权威，提升工作标准和质量。（**牵头**

**部门：案件审理科，配合部门：执法协调科，执法监督科）**

6、开展评比竞赛。扎实开展“十佳案例”“十佳办案能手”评选活动，营造“比、学、赶、超”浓厚氛围，通过“以案释法”“以案普法”等形式，营造良好法制氛围。加大典型培树，以“最美城管人”“优秀中队长”“文明执法标兵”等评选为载体，通过讲好身边城管好党员的真实故事，引导系统干部队员学有榜样、赶有目标，以作风建设新成效汇聚起推动城管执法事业发展正能量。（**牵头部门：政工科，配合部门：案件审理科、办公室**）

**（三）开展“普法大宣讲”行动，营造知法守法氛围**

7、提升品牌影响。开展“7·15公众开放日”系列宣传活动，采取“线上+线下”“内场+外场”相结合的方式，以城管执法典型事例为蓝本，通过视频展播、普法宣传、案例宣讲、情景剧等形式，使广大市民群众走进城管、了解城管、支持城管。邀请市民群众走进中队，采取现场参观、座谈交流、普法宣传等形式，零距离与市民群众沟通，着力推动解决急难愁盼问题。（**牵头部门：政工科，配合部门：办公室、案件审理科**）

8、拓展普法载体。加强宣传阵地建设，线下利用展板、LED显示屏、公示栏等，线上利用“宝山城管”微信公众号、视频号等渠道，面向社会发布普法标语、法规解读、典型案例等。落实“谁执法谁普法”责任制。执法人员深入一线开展普法宣传，通过发放宣传资料、宣传讲解、咨询互动等方式，宣传城市管理法律法规、民法典等，提升群众的法律知晓率。以覆盖全区的城管

社区工作室为载体开展普法宣传活动，将工作室作为城市管理普法的“阵眼”，拓宽覆盖区域。（**牵头部门：办公室，配合部门：案件审理科、执法协调科**）

9、**丰富活动形式**。将普法与志愿活动相结合。通过城管志愿者团队，结合垃圾分类、固废法宣传、损坏房屋承重结构专项宣讲等主题，在志愿活动中开展普法宣传。将普法与党建相结合。依托区域综合行政执法党建联盟，基层中队与社区党员结对开展“党建+普法”共建活动。将普法与执法相结合。推行行政执法“一案一卡”监督制度，明确办案人员、监督内容、监督电话等内容，实现监督关口前移，主动接受当事人监督。（**牵头部门：政工科，配合部门：案件审理科、办公室、执法监督科**）

（四）开展“执法大督察”行动，提升履职尽责成效

10、**提升督察实效**。根据不同时期的工作重点和管理的重点对象，加强对重点岗位、重点时段、重点人员、重点环节上的监督，将行使职权、履职尽责和遵守纪律等情况置于动态监督之下。聚焦区域难点问题和重复投诉、媒体曝光点位，以及重要制度执行、重点工作推进、重大案件办理等内容，实施挂牌督办、专项督导。针对特殊时段、特殊问题或者一些难度大、指标硬的工作在明查的基础上，通过暗访督查发现问题，找准症结，提高监督检查工作的真实性、准确性。（**牵头部门：执法监督科，配合部门：执法协调科、案件审理科**）

11、**加强联合督察。**建立完善联合监督督察机制，与街镇及城运、房管、绿容等部门建立管执联动机制，对12345热线工单、损坏房屋承重结构、违法建筑治理等问题，充分发挥职能部门优势，实现双向联动互补，做到事前及时介入、宣传普法，事中跟踪管理、督促提醒，事后监管执法、依法查处。借助和发挥纪委监委政治监督和纪检监察职能作用，联合区纪委监委第三派驻纪检监察组加强对一线执法的日常监督，及时发现和处置依法行政、履职尽责、为民服务等方面的苗头性、倾向性问题，提升日常监督的严肃性和震慑力。（**牵头部门：执法监督科，配合部门：政工科、执法协调科**）

12、**强化结果运用。**建立定期通报机制，将督察工作开展情况周报、月报的形式通报各街镇，对督察发现的问题进行点名，对数据指标进行排名。注重监督督查结果运用，严格落实行政执法责任制、考核评议制、过错责任追究制等制度规定，对不履行或者不正确履行法定职责，产生危害后果或者不良影响的，按照相关规定严肃追究执法过错责任。将测评效果和监督结果，作为中队和执法人员评先评优的重要依据，以强有力的督导问责强化监督权威，确保激励与约束并重、惩戒与教育结合。（**牵头部门：执法监督科，配合部门：政工科**）

（五）开展“效能大检视”行动，促进形成常态长效

13、**降低投诉增量。**加强跟踪督导，及时了解掌握相关诉件情况，做到“每周一分析，每月一通报，周周有督察”。对各中

队解决率每月进行排名通报，对解决率低的中队进行到场督导。进一步明确诉件处置流程，全面提升诉件初次办理质效，推动形成“受理、化解、监督”的闭环工作机制。加强对损坏房屋承重结构、违法搭建、群租等热点诉件的分析研判，举一反三，集中力量化解重复诉件和信访积案，坚决遏制此类问题久拖不改。（**牵头部门：执法协调科，配合部门：执法监督科，拆违办**）

14、**提升解决质量**。会同房屋管理部门，明确物业服务企业认真履行告知义务和巡查、监督、管理职责，切实保障住宅装修质量和居住安全。通过普法宣传、主动公布联系方式等途径，提升居民法制意识，拓宽问题反映渠道，争取及时介入、及早处置。对物业企业，采取执法检查、普法培训、约谈教育、行政处罚等方式，促进物业企业切实履行管理职责。针对承重墙诉件点位不同情况，分级推进执法工作，特别是对损坏等级较高、存在严重安全隐患的，坚决予以恢复，提升群众满意度。（**牵头部门：执法协调科，配合部门：执法监督科**）

15、**健全制度机制**。建立完善联勤联动机制，对损坏房屋承重墙诉件量多、解决率低等问题，会同城运、房管等部门开展协同督办，对物业公司未履行“办手续、提好醒、把好门、巡到位、即劝阻、即上报”职责问题，依法进行查处，并反馈抄告房管部门予以行业监管。（**牵头部门：执法协调科，配合部门：执法监督科**）

#### 四、相关要求



**一要压实政治责任。**各中队要把“五大行动”作为一项重要任务，抓紧抓实。结合工作实际，要进一步细化行动方案，完善落实举措，明确责任要求，精心组织实施，确保取得实效，活动开展情况将纳入年度评议项目。

**二要加强统筹协调。**强化组织领导，把开展“五大行动”与完成各项目标任务融汇贯通、一体推进，注重创新方式方法和平台载体，通过作风能力建设来促业务、强队建，切实将活动成果体现到推动城市管理高质量发展上来。

**三要发挥示范引领。**积极宣传展示推进“五大行动”的有益经验和工作成效，选树典型标杆，营造浓厚氛围，引领干部队员转作风、强能力、提效能，凝聚服务高质量发展的正能量。