

城市管理进社区工作典型经验做法清单（第一批）

序号	重点举措	地方经验做法
一	以党建引领 城市管理进 社区工作	<p>1. 云南省住房城乡建设、社工、司法等多部门联合推进城市管理与社区治理融合发展。省住房城乡建设厅会同省委社会工作部、省司法厅联合印发《云南省推进城市管理与社区治理融合发展的实施意见》、《云南“城市管理进社区”建设手册》，从顶层设计层面搭建城市管理融入基层治理的制度框架，聚焦夯实融合发展基础、加强基层治理体系建设、规范融入社区执法流程、提升融入社区治理质效等四个方面 12 项重点任务，深化协同联动，提升城市管理进社区质效。</p> <p>2. 重庆市深入推进城市管理行业党建和基层党建联建联创。一是完善联建机制。将“城市管理进社区”作为市城市管理局“书记项目”，印发联建联创活动方案，严格执行城市管理部门党组织和党员“双报到”和“四下基层”制度，开展品牌共建、党员共培、实事共办、社区共治、宣传共抓、典型共育等 6 大活动。二是创建特色品牌。深化“党旗红+城管蓝、环卫橙、园林绿、市政黄”品牌创建，搭建“大队+社区+网格服务点+城管党员先锋”的党建联盟，通过签订区域化党建共建协议书、“一对一”结对等多种形式，持续推动“红岩城管”等特色品牌在基层牢牢扎根。</p> <p>3. 江西省赣州市打造党建+城管工作机制。一是构建“党建+城管+社区+网格”工作模式和常态化沟通协调机制，组织在职党员到社区“双报到”，定期召开党建联建推进会，设立 319 个社区服务点，实现党建联建全覆盖、网格阵地无死角、城市治理无盲区。二是建强“全员参与”先锋堡垒。设立党员先锋岗，选派 260 余名党员骨干进驻社区担任“红色指导员”，整合市政、园林、环卫、执法全系统在职干部沉入社区开展专业技术指导和宣传服务。</p> <p>4. 河南省郑州市推动建立城市管理进驻社区网格的临时党组织。市城市管理局联合街道、社区成立 154 个临时党组织，统筹协调市政、环卫、执法等专业力量进驻社区网格，推进党建与城市管理深度融合。推行“一网格一支部”模式，党员干部带头担任网格党组织负责人，依托“城管开放日”、“社区恳谈会”等活动载体，形成“问题发现—协商议事—联动处置—跟踪问效”闭环管理，推动实现“小事不出网格、难事不出社区”。</p> <p>5. 江苏省苏州市强化党建引领，融入基层治理。将城市管理进社区列入苏州市 2025 年党建引领基层治理重点项目，苏州市委组织部、社会工作部联合市城市管理局召开全市城市管理进社区现场会，市党建引领基层治理领导协调机制每季度调度工作进展情况，社区城管员进入社区党组织（小区党支部）担任兼职委员，参加社区党委（党总支）会议，参与社区治理。</p>

序号	重点举措	地方经验做法
二	明确城市管理进社区工作职责	<p>1. 上海市明确城市管理进社区五方面工作职责。主要包括联系走访、畅通渠道、普法宣传、意见征集、社区共治5个方面。联系走访是城管社区联络员深入社区了解掌握情况；畅通渠道是依托小区公示栏、二维码等线上线下平台，公开联络信息，畅通城管与群众沟通渠道；普法宣传是落实“谁执法谁普法”要求，宣传城市管理法律法规，增强群众法治意识；意见征集是听取群众意见，自觉接受群众监督，及时改进工作薄弱环节；社区共治是通过党建引领和共建联建活动，与居委会、业委会和物业服务企业建立沟通机制，推动城管执法融入社区共治格局。</p> <p>2. 广西壮族自治区南宁市建立健全城市管理进社区“三张清单”。一是“管理事项清单”定边界。根据执法职能调整动态优化清单内容，明确驻点执法人员“做什么、怎么做”，让群众详细了解城市管理进社区具体服务事项及执法工作职责。二是“居民需求清单”解民忧。会同社区通过征求多方意见、设置问题建议箱等方式，收集了解社区居民对社区城管执法工作的需求建议，制定针对性的服务措施，形成“一区一策”，为社区居民提供精准化、精细化服务。三是“驻点执法人员名录清单”强监管。收集汇总并动态更新全市驻点执法人员基础信息，形成全市“城市管理进社区”驻点执法人员名录清单，推动落实岗位责任。</p> <p>3. 安徽省芜湖市明确“市-区-街道-社区”四级工作职责。一是在市、区、街道、社区分级成立工作专班，市级负责工作统筹、协调、联络、监督；区级负责统筹推进各项工作；街道负责研究解决相关重点疑难事项，常态化开展联合执法工作；社区负责配合小区党支部、协同相关部门和物业服务企业开展日常巡查检查、宣传教育引导、简易问题处置等相关工作。二是市城市管理局会同市住房城乡建设、公安、市场监管、生态环境、消防救援等部门联合印发试点工作实施方案，制定各部门职责和管理服务清单，研究梳理基层管理服务内容24项（其中：城市管理部门6项、住房城乡建设部门5项、公安部门4项、市场监管部门3项、生态环境部门2项、消防救援部门4项）。</p> <p>4. 江苏省苏州市坚持“一社区一策”。重点推进“四进社区”，即宣传进社区、服务进社区、管理进社区、执法进社区。市级层面发布“四张清单”，提出了及时修复破损市政设施、引导垃圾分类等16项城市管理进社区基础职责清单。在此基础上，各区县主动排查梳理，结合实际制定“一社区一策”的个性化清单，精准回应民生关切，及时解决群众各类诉求。</p> <p>5. 湖北省十堰市构建权责清晰的跨部门协同职责体系。建立“2+1+N”联动机制，城市管理部门牵头，明确多部门的执法权责边界。编制64类高频违规行为处置指引，面向社区、小区印发常见违法违规行为一码通，实行“任务、责任、调度”三单联动机制，通过清单化界定、制度化规范，让执法职责更清晰、协作流程更顺畅，实现“一支队伍管到底”的治理目标。</p>

序号	重点举措	地方经验做法
三	立足实际确定下沉办公方式	<p>1. 江苏省苏州市强化重心下移。一是实行“1+N+X”团队进驻模式，成立由1名城管队员担任社区城管员、N名城管工作人员（包括执法辅助人员、环卫、市政工作人员等）为主体的进社区团队，广泛吸纳X名社会各界参与。主动将社区城管员的姓名、照片、工作单位、联系电话、岗位职责等内容上墙公示。二是独立设置102座城市管理进社区工作室，或在社区党群服务中心广泛设置城市管理进社区工作岗，按“一社区一工作岗一执法队员”配置，打造为基层服务的“桥头堡”。</p> <p>2. 吉林省敦化市设立城市管理进社区统筹协调指挥中心。在渤海、民主、胜利、丹江市辖区4个街道办事处成立城市管理执法办公室，向每个街道办事处派驻5名执法人员，根据街道社区实际工作需求灵活补充执法力量。专门设立城市管理进社区统筹协调指挥中心，负责统一调度、协调各方资源，及时处理社区反映的城市管理问题。</p> <p>3. 安徽省淮北市积极推进城市管理进社区工作全域覆盖。在社区设立城市管理工作站，在街头设置城管执法服务岗亭，在街道建设规范化城管中队，实现城市管理“站、亭、队”点线面全域覆盖，健全“社区党组织、物业服务企业、业主委员会、包保单位、城管部门”5方参与工作机制。目前全市共设置社区城管工作站90个，城管执法服务岗亭38个，规范化城管中队6个。</p> <p>4. 新疆兵团第三师图木舒克市“定人定时定责”下沉社区。一是向25个社区派遣25名党员定向服务包联社区，列席社区“两委”会、业主大会等重点会议，参与城市管理方面日常工作。二是实行挂牌公示、职责上墙制度，将进社区人员信息在社区及小区范围内公开，方便群众联系。三是建立“三固定”工作模式，即固定人员、固定时间、固定职责，每月固定4个工作日下沉社区，推动社区城管服务常态化、规范化。四是建立“民生需求清单”制度，每季度开展需求调研，城市管理部门领导每周末带队到社区，现场解决群众急难愁盼问题，收集群众意见建议。</p> <p>5. 山东省济宁市规范工作流程，打造标准化进驻模式。每个社区设立1个城市管理社区服务站，至少进驻2名城管人员，每月开展法律、职责、服务、执法“四进”社区活动，建立公示、会议、检查、沟通、台账、日常巡查等六项工作制度，力争实现“矛盾零上交”。</p>

序号	重点举措	地方经验做法
四	强化与街道社区工作协同配合	<p>1. 广东省深圳市深入推进城市管理“街区制”探索创新。在街道、社区层面建立“条块结合、以块为主”的市容环境精细化治理工作机制，依托社区进一步细化和明确街区管理单元，整合下沉街道行政执法、环境卫生、市容管理等部门人员力量。街道层面，推动街道主要领导牵头成立“市容环境品质提升委员会”，由下沉社区和街区的人员兼任环境长，统筹开展社区市容环境治理工作。社区层面，由社区党委统筹，按每个街区1名社区党委成员确定街区长，建立街区长、环境长“双长”联动机制，协同落实市容环境治理工作。</p> <p>2. 湖北省宜昌市优化城市管理和基层协同治理工作机制。构建群众诉求收集反馈、议事协商、问题处置、缔约履约和双向评价5项闭环机制，推动基层事务由政府主导转向多方协同共治。商户自治委员会负责常态化收集商户与群众诉求，形成“需求清单”；功能型党支部梳理公共服务内容，形成“服务清单”；街道和社区整合辖区资源，形成“资源清单”。在三张清单基础上，依托“马路办公”、数字城管平台等渠道，围绕街区环境、经济发展和群众诉求，对清单内容进行综合分析研判，确定处置优先级与方案，实现精准对接、高效办理。</p> <p>3. 江西省赣州市深化“吹哨报到”响应机制。社区网格员、居民发现问题，及时“吹哨”，城管第一时间“报到”，联合社区干部、物业服务人员快速劝导或简易处置；社区提出的复杂问题或需跨部门联合处置问题，由城管部门“吹哨”，召集相关职能部门及属地部门“报到”，实现双向联动、高效响应；利用城市运管服平台推行线上“吹哨”模式，在微信公众号、宣传栏、社区显著位置设置二维码，通过社区、城市管理部门协同共治，实现“码上反映、码上处理”，问题响应处置时间从原来的平均2小时缩短至30分钟以内。</p>

序号	重点举措	地方经验做法
五	利用智慧化手段提升社区管理服务效能	<p>1. 山东省青岛市依托城市运管服平台深度分析群众“急难愁盼”靶向施治。新建公众诉求分析系统，打通数据壁垒，厘清短板弱项，推动群众“诉求清单”变“满意清单”。一是汇集“12345”、行风在线、民生在线等13个渠道的诉求数据，实现城市管理领域的群众诉求“一口归集、全量汇聚”。二是编制平台城市管理领域诉求分类标准，形成燃气、供热、环卫、执法等6大领域、4级分类、213个小类，精准匹配行业管理的细分领域。三是从管理现状、变化趋势、短板弱项、问题点位等维度对诉求数据深入分析，准确掌握高频问题，形成城市管理“体检报告”，指引进社区工作底数清、情况明。四是将数据落实落细到具体社区、路段和点位，让属地情况具象化呈现。针对趋势性、区域性问题，查找出群众关切和城市管理短板弱项，明确工作重点和发力点，实现“未病先治”、“未诉先办”。</p> <p>2. 湖南省娄底市打造“线上+线下”便民服务模式。线上，升级打造集综合协调、资源整合、联动共治于一体的城市运管服平台；以“娄底全民管城”公众号为载体，配套推出中心城区“寻厕图”、“寻园图”、“找摊图”3张便民地图，实现信息一键掌握、问题一键解决。线下，建设7座全民管城服务驿站，提供政策咨询、问题受理、政务审批、应急救助等便民服务，可现场办结90%城管审批业务，让市民群众能够在店门口审批、家门口办事，打造城管为民服务的“前线指挥所”和广大市民“马路上的家”。</p> <p>3. 四川省绵阳市以数智化手段推动解决城市管理难题。基于城市信息模型（CIM）平台，普查建档各社区5大类（公用设施、交通设施、市容环境设施、园林绿化设施、路灯专项和其他设施）124小类城市部件的数量、状态、坐标位置等要素信息。依托城市运管服平台，“一网”联动市容、环卫、市政等73个监管执法责任部门，整合数字城管信息采集员、社区网格员、物业服务人员等力量，根据社区城市管理问题大小和处置难易程度，分别纳入“自行处置、派单处置、执法处置”闭环流程。</p> <p>4. 广东省深圳市运用车载移动数据实现市容监测智能化。通过接入公交、的士、网约车等众源车辆的车载摄像头数据，无感采集市容环境信息，自动识别问题并实时推送至街道、社区。结合城市管理不同阶段重点任务，辅助生成“社区市容秩序热力图”等量化结果，为日常管理提供参考依据。</p>

序号	重点举措	地方经验做法
六	运用网格化机制提高社区精细化管理水平	<p>1. 北京市推动城市管理多元力量落格落责。优化调整全市域单元网格，为城市管理精细化“一张网”奠定基础。市委组织部统筹，市城市管理委会同市委社会工作部等部门印发《关于进一步深化党建引领网格治理的工作措施》，推进网格共用、力量共享、机制共建的网格治理模式，推动社区工作者全部进网格担任专职网格员，吸纳党员、居民代表、楼门长、小巷管家等为兼职网格员，按照梳理明确的社区网格事项清单，参与社区城市管理。</p> <p>2. 湖南省娄底市以网格管理推动治理提效。以“人在格中走、事在格中办”为原则，结合街道社区行政区划，将中心城区分为63个“三进”网格，构建“1+3+5+N”的网格化管理体系。即：1名城管正科级干部任网格长，牵头抓总强统筹；区城市管理局班子成员、街道办事处班子成员、社区书记3人组成协调小组，联动部门促协作；城管执法、园林、环卫、照明、街道城管5名网格员作为专业力量，优质高效抓落实；相关部门、党员、志愿者等“N”方力量协同参与，齐抓共管优治理，把“有限人力”转化为“高效合力”与“治理效力”。</p> <p>3. 山西省太原市推动水、气、热等城市管理服务融入社区治理网格。将水、气、热网格力量纳入社区网格治理管理体系，形成政府部门与企业对接，街道办事处（乡镇）、社区与网格员对接的二级服务矩阵。比如，供水集团依托6个营销分公司、11个营业大厅、11个维抢修服务基地，打造供水服务“30分钟服务圈”；热力集团改变原有按项目设立供热分公司的模式，对照市行政区域划分完成供热分公司区域调整。</p> <p>4. 甘肃省酒泉市金塔县织密网格管理“一张网”。在全县城区划分责任网格，网格长由县城市管理局干部担任，网格员由社区、公安、市场监管、环卫、绿化、公用事业、住房保障、城市管理综合执法队各1名干部组成。每个责任网格划分为4个子网格，子网格长由社区干部担任，子网格员由城市管理综合执法队、住房保障、社区、业委会、物业服务人员组成，实现“网格有队伍、岗位有专干”的管理机制。</p>

序号	重点举措	地方经验做法
七	以优化执法助力把矛盾化解在基层	<p>1. 安徽省以“三步走”持续深化“721 工作法”。坚持“宣传引导先行、集中整治规范、行政处罚巩固”三步走方式，注重疏堵结合、防治兼顾，对社区日常执法过程中发现的违法倾向性问题及时介入及时遏制，着力突破“整治一反弹一再整治”的城市管理短板。实施“轻微免罚”制度，探索柔性执法和审慎包容新监管模式，强化源头治理。综合运用行政指导、行政调解等非处罚手段，化解矛盾纠纷。</p> <p>2. 浙江省绍兴市推进“枫桥式”基层中队建设。发扬“枫桥经验”发源地优势，全市建成 10 个省级“枫桥式”综合行政执法中队，1 个中队获评绍兴市“枫桥式示范基层窗口”；基层中队化解矛盾“六诊疗法”入选全市“枫桥式”工作法 60 例典型案例。同时，构建区（县）、镇（街）、村（社）三级联动执法体系，建立“一村（社）一网格员”制度，探索“小事不出网、大事不出队、矛盾不上交”的基层治理新模式。</p> <p>3. 浙江省湖州市全面推行“情理法”融合工作法。一是优化自由裁量基准。严格落实《浙江省行政处罚裁量权基准规定》，构建“预防为主、轻微免罚、重违严惩、过罚相当、事后评价”等模式。二是推行柔性执法方式。全面推行“首违不罚+公益抵罚+轻微速罚”等柔性执法手段，综合运用说服教育、劝导示范、警示告诫、指导约谈等非强制性手段。三是优化涉企执法服务。推行“预约式”指导服务，打造实体化服务中心，全面推广“湖企办”APP，实施“线上+线下”预约服务。</p> <p>4. 贵州省贵阳市深入推进执法前置服务。从事前预防、事中化解、事后修复三个环节，采取普法宣传、提醒交底、联合体检、助企纾困、跟踪回访、延伸服务等 12 项措施，探索形成“套餐式”精准普法、“发散式”助企纾困、“会诊式”执法检查、“宽容式”文明执法等工作模式。2024 年，城市综合行政执法案件量同比下降 32.3%。</p>

序号	重点举措	地方经验做法
八	充分调动社区群众参与的积极性主动性创造性	<p>1. 浙江省台州市以“和合文化”引领街区居民自治。以建设“和合街区”为载体，将和合文化融入城市管理进社区实践，一是在重点商业街区、商圈发动热心公益的商户牵头建立自治组织，制订商户自治公约，引导基层群众参与街面治理；建立街区自治奖惩促动机制，实施“门前三包积分制”、“最美商户”评选等，提高群众参与积极性。二是在村居社区、小区或其他公共管理用房内建设“街长驿站”，作为城市管理进社区的联络、服务、解决矛盾纠纷等多功能阵地，搭建民主恳谈、和合调解等载体，将矛盾纠纷化解在街区内。每月由街长召集商铺店主、社区人员、热心居民、物业服务人员等开展民主恳谈，面对面协商解决城市管理问题。三是吸纳业委会、物业服务人员、商户、志愿者、工青妇等团体组建“城市合伙人”队伍，推动共建基层治理共同体。截至目前，全市已打造124个示范“和合街区”。</p> <p>2. 陕西省西安市通过“居民议事会”等方式激发基层社区治理智慧。一是执法队员联动社区、业主委员会、物业服务等工作人员每月召开居民议事会，通过协商议事、集体约谈等方式，协调解决城市管理领域各类问题。二是联合社区开展“公益集市进社区”活动，组织疏导蔬菜摊贩走进居民院落，定时定点提供惠民便民服务。三是每周召开“幸福圆桌会”，现场商议解决困扰群众的噪音扰民、垃圾清运和大件垃圾处置等问题。</p> <p>3. 江苏省苏州市多种方式积极引导群众参与城市治理。一是在商业街区（道路）建立“城商协作”机制，组建由社区、城市管理、物业、居民代表、沿街商户组成的议事会。二是组建城市管理志愿联盟，吸纳高等院校、企事业单位等100余家参与，依托“苏州微城管”平台累计注册城市管理志愿者9.6万人。成立城管百姓监督员队伍，吸纳各行业各领域成员90余名，累计提出各类意见建议4800余条。三是常态化开展“走进城管”、“城管开放日”、“小城夏令营”等活动，联合社区企业开展多层面、多形式的城市管理开放活动。</p>