

# 精准发力 全面实施品牌建设规划

## 我市以“百姓城管”引领城市管理高质量发展

### ■在高位谋划中推进品牌创建

“百姓城管”服务品牌是徐州城市管理者的精神凝聚和价值追求,必须内化于心,外践于行。对此,市城管局着力在优化设计品牌内涵体系,强化组织推进品牌建设上谋划推进,总结提炼出“百姓城管”品牌服务体系,明确了服务宗旨、服务标准、服务流程、服务规则、考核管理办法和品牌建设管理制度。

成立了徐州“百姓城管”星级服务品牌创建工作领导小组,定期召开品牌创建工作部署会和推进会。制定印发《徐州市城市管理局“百姓城管”服务品牌创建实施方案》《“百姓城管”星级服务品牌创建工作标准及责任分解》等文件,建立回访服务对象制度、上门服务管理制度和品牌建设监督体系方案。组织开展“百姓城管”服务品牌标识内涵理念和品牌服务体系学习培训活动,力争城管干部职工对服务品牌理念知晓率达100%。

### ■在贴心服务中提升品牌价值

市城管局把城市管理工作的出发点定位到为百姓服务上来,牢固树立为百姓服务的价值取向,走出机关、走进社区和企业,与百姓贴心交流,与企业面对面沟通,真正做到“民有所呼,我有所应”,不断提升城市管理服务经济发展水平。

坚持“以人为本”,全力维护当事人合法权益。在城市管理工作中,市城管局切实抓好各类便民疏导点和“五小”服务车的规范建设和管理服务工作,先后设置71处便民疏导点,429个“五小”便民服务点,每年设立400余个“西瓜临时便民直销点”和150余个“春节喜庆物品销售点”,最大限度满足民生需求。在城管执法工作中采取“721工作法”,70%的问题用管理手段解决、20%的问题用管理手段解决、10%的问题用执法手段解决。落实城市管理轻微违法行为快速查处机制,印发《涉企轻微违法不予行政处罚和一般违法行为从轻减轻行政

◎徐报融媒记者 宋新 通讯员 张红霞 王璇

近年来,市城管局认真贯彻落实市委、市政府营商环境建设工作部署,全面实施城管服务品牌建设规划,突出重点,精准发力,先后开展了“百姓城管”服务品牌创建、提升、深化等活动,品牌知名度和美誉度大大提升,进一步推动城市管理高质量发展。

处罚清单》,并严格按照快速查处机制及清单要求对涉企违法行为不予或减轻处罚。

服务企业,不断优化营商环境。市城管局精准施策助力企业减负。先后组织服务对象大走访、大座谈、“企业服务月”走访和领导干部深入企业现场办公等活动。近三年来,共走访服务对象1439家,发放有效调查问卷1238份,召开座谈会177个,征集意见建议318条,梳理问题427余个,共解决问题370个,其中现场解决199个。对符合条件的建设改造工程项目免收相应建筑垃圾处置费,切实给企业减负,2020年以来,共45家企业享受减免政策从中受益,共减免费用648万元。并优化提升政务服务,将行政许可事项压缩到5个工作日办结,将招牌广告设置改为备案制,放宽部分区域户外广告审批和店招设置备案标准,优化“不见面审批”机制,对建筑垃圾处置等业务开辟“绿色通道”,实行城市生活垃圾处理费特殊退费先行垫付机制。此外,严格审批制度,提升服务质量。全面推行服务承诺制、首问负责制、限时办结制等“三项制度”,推行“两个规范,五个统一”管理制度,做到文本格式科学、规范,办事流程规范、标准、明确。

实施“六零”服务承诺,做到“服务受理零推诿、服务方式零距离、服务过程零差错、服务办结零延误、服务质量零投诉、服务纪律零违反”。打造“三声”“五心”政务服务环境,确保服务对象高兴而来,满意而归。

### ■在业务工作中深化品牌精神

全市城管系统干部职工以打响

“百姓城管”服务品牌作为工作准绳,将城管业务工作与品牌创建有机结合,深化品牌精神,推进品牌建设。着重聚焦民生需求,大力推进生活垃圾分类治理,积极开展“厕所革命”“烟头革命”,铁腕开展扬尘治理工作,深入开展流动摊点、露天烧烤、占道经营、车辆乱停乱放、野广告清理等专项治理,持续优化百姓生活环境。近三年来,市区新建115座公厕,新增停车场158个,泊位39973个。市区生活垃圾分类小区835个,分类单位802个,确保人居环境显著改善,努力让城市更有“面子”。

### ■在广泛参与中强化长效管理

市城管局把城市管理工作的切入点定位到“请百姓参与”上来,坚持人人尽责、人人享有,使“请百姓参与”融入到城市管理的方方面面。

实施城市管理社会监督有奖举报机制。依托市数字化城市管理监督指挥中心,搭建了与群众交互的互联网平台——“市民城管通”系统,培育了大量市民“城市啄木鸟”,市民可通过该系统,对市区范围城市管理方面问题进行监督举报。

实施“钻芯取样”道路质量检测机制。对所有道路工程项目采取“钻芯取样”,以揭露性检测方式实施过程监督和竣工验收。邀请市纪委监委派驻组全程监督,其他相关建设、施工企业现场观摩,并邀请媒体记者、社会公众监督。

实施数字城管信息采集市场化服务机制。在全省地级市中率先推行信息采集市场化外包,采用公开招标方式,交由中标的社

会专业公司实施,并建立社会第三方监督和城管部门同步考核机制,实现政府部门从“运动员”到“裁判员”的角色转变,数字城管案件上报质量显著提升,行政管理效能大为提高。

### ■在深入宣传中营造创建氛围

市城管局通过多形式、多渠道广泛宣传,全方位展示“百姓城管”创建各项成果,增强品牌知名度和影响力。专门制作了服务品牌宣传片,印发宣传画册,利用公交站台、工地围墙、大楼电子屏、窗口及办公场所等多种渠道发布营商环境公益广告和城管系统优化营商环境举措,自“百姓城管”品牌创建至今,在《中国建设报》《新华日报》《徐州日报》等媒体上刊发相关新闻报道500余篇,营造浓厚的品牌创建氛围。

### ■在监督服务中实现让百姓满意

市城管局坚持奉行让百姓满意的价值标准,聚焦在百姓办事中遇到的操心事、烦心事、揪心事,切实加大解决问题的力度,拓宽社会监督服务渠道,全方位服务解决各类投诉问题。

完善服务咨询投诉平台。通过徐州城管政务微博和微信公众号,12319数字城管、“80812319”监督服务及“83612319”工地服务热线,24小时受理诉求,提供服务,接受监督。认真做好12345政府政务服务热线、企服平台、舆情、领导信箱、信访案件等问题意见的受理、处置和回复工作,切实做到“让百姓满意”。

实施全方位监督服务体系。建立徐州“百姓城管”品牌服务监督体系方案,进一步明确工作纪律、投诉管理岗位职责及投诉问题办结时限。按照服务监督体系内容,强化考核管理,全面推进落实。定期开展服务品牌创建情况自查自纠,服务对象回访等,及时查漏补缺,确保品牌创建工作取得成效。

## 徐州市城市管理局 关于遴选招标采购代理机构的公告

为规范选择工程招标和政府采购代理机构,防范廉政风险,提升工程招标和政府采购工作效率,按照“公开、公平、公正”的原则,我局拟公开遴选业务能力、专业水平高的代理机构,为我局2021年工程

招标和政府采购提供代理服务。具体有关事项公告详见徐州市城市管理局官方网站 <http://cg.xz.gov.cn>。

徐州市城市管理局  
2021年1月7日

## 走进垃圾处理厂 体验新时尚 市城管局照明管理处开展主题党日活动

本报讯(徐报融媒记者 宋新 通讯员 裴金伟)为做好垃圾分类工作,提高大家的垃圾分类意识,上月24日,市城管局照明管理处党支部组织全体党员到我市餐厨垃圾处理厂和垃圾焚烧处理厂开展“走进垃圾处理厂,体验垃圾分类新时尚”主题党日活动。

此次活动参观了餐厨垃圾处理

流水线,了解了利用垃圾焚烧工艺处理垃圾发电并网等工艺,亲身体验到垃圾分类处理是利国利民的新时尚,大家纷纷表示,作为党员要积极参与垃圾分类,带头把垃圾分类新时尚和绿色能源带进生活,将生活垃圾分类宣传融入居民生活中,为我市“无废城市”建设和生态文明建设作出应有的贡献。

## 鼓舞干劲 展现风采

### 鼓楼区城管局举办首届迎新年篮球赛

本报讯(徐报融媒记者 宋新 通讯员 邓景丽)为进一步提振士气、鼓舞干劲,发扬城管系统并肩协作的团队精神和顽强拼搏的进取精神,上月31日,鼓楼区城管局首届迎新年篮球赛圆满举行。

本次篮球赛活动由7支办事处城管中队代表队和区城管局机关代表队共8支队伍组成,各队不论实力强弱、水平高低,都表现出了良好的精神风貌。

鼓楼区城管局党委书记、局长朱青表示,希望大家能够以这次比赛为契机,把比赛中展现出的精诚团结、顽强拼搏、不甘落后精神,转化为强大的工作动力,把智慧和力量凝聚到城市管理工作上来,以实际行动展现城管人的精气神,为全区经济社会发展贡献城管力量,为积极推进高品质主城区建设担负起城管人应尽的职责。

### 沛县城管局施划停车线

## 缓解停车难和乱停乱放问题

本报讯(徐报融媒记者 宋新 通讯员 袁捷)为进一步规范城区内机动车、非机动车停放秩序,进一步挖掘停车资源,连日来,沛县城管局对全县路牙石至门面之间符合条件的地方施划机动车、非机动车停车线,为居民提供便利。

施划过程中,工作人员严格执行划线标准,确保施划泊位清晰、经久耐用,醒目直观,以便广大市民在划定的停车线内就近停放。日前,共施划机动车停车位6950个,非机动车辆停车标线9238.80平方米,大大缓解了城区停车难和乱停乱放问题。

# 徐州市城市长效管理考核情况公示

(2020年12月)

各区(经开区):

区	数字城管考核得分(100)	城市生活垃圾分类考核(25)	公共厕所提升改造与规范考核(15)	违法建设治理考核(10)	执法队伍建设考核(5)	市区机动车停车秩序考核(3)	案件督办考核(5)	最终得分	排名
泉山区	92.79	1.18	0.31	0	0	0	0	91.30	1
经开区	91.81	0.99	0.49	0	0	0	0	90.33	2
云龙区	91.03	2.25	0.33	0	0	0	0	88.45	3
鼓楼区	88.48	0.32	0.39	0	0	0	0	87.77	4
铜山区	84.51	0.23	0.67	0	0	0	0	83.61	5
贾汪区	82.72	0.60	0.66	0	0	0	0	81.46	6

市有关职能部门及部省属责任单位:

类别	序号	单位	数字城管考核得分(100)	执法队伍考核得分(5)	违法建设治理考核得分(10)	最终得分	排名
A类	1	市发展和改革委员会	90	/	/	90	1
	2	市自然资源和规划局	85.06	/	/	85.06	2
	3	云龙湖风景区管委会	84.25	0	/	84.25	3
	4	市公安局	81.3	/	/	81.3	4
	5	市城市管理局	80.47	0	/	80.47	5
	6	市教育局	80.01	/	/	80.01	6
	7	市生态环境局	75.05	/	/	75.05	7
	8	市住房和城乡建设局	74.28	/	/	74.28	8
	9	市人防防空办公室	74.52	/	/	74.52	9
	10	徐州报业传媒集团	62.12	/	/	62.12	10
	11	市民政局	61.76	/	/	61.76	11
	12	市水务局	16.16	/	/	16.16	12
	13	市交通运输局	15.37	/	/	15.37	13
	14	市应急管理局	0	/	/	0	14
	15	市商务局	/	/	/	/	/
	16	市市场监督管理局	/	/	/	/	/
	17	市体育局	/	/	/	/	/
	18	市卫生健康委员会	/	/	/	/	/
B类	1	中国联合网络通信有限公司徐州分公司	84.68	/	/	84.68	1
	2	市文化旅游集团有限公司	77.53	/	/	77.53	2
	3	江苏省广电有线信息网络股份有限公司徐州分公司	76.5	/	/	76.5	3
	4	市交通控股集团有限公司	74.06	/	/	74.06	4
	5	中国移动通信集团江苏有限公司徐州分公司	51.43	/	/	51.43	5
	6	中国电信集团江苏有限公司徐州分公司	36.6	/	/	36.6	6
	7	中国石化销售有限公司江苏徐州石油分公司	31.27	/	/	31.27	7
	8	江苏省电力有限公司徐州供电公司	24.17	/	/	24.17	8
	9	徐州市城市轨道交通有限责任公司	16.65	/	/	16.65	9
	10	市新盛投资控股集团有限公司	/	/	/	/	/
	11	中国石油天然气股份有限公司江苏徐州销售分公司	/	/	/	/	/
	12	中国邮政集团有限公司徐州分公司	/	/	/	/	/
	13	中移铁通有限公司徐州分公司	/	/	/	/	/

根据《徐州市城市长效管理考核办法》(徐委办〔2016〕96号)、《关于调整〈徐州市城市长效管理考核办法〉有关内容的通知》(徐城管委〔2020〕1号),徐州市城市长效管理考核领导小组办公室对各区、各办事处和市有关职能部门及部省属责任单位的城市长效管理工作进行了考核。现将2020年12月份考核情况通报如下:

区职能部门:

区	序号	部门名称	结案率得分(50分)	按期结案率得分(25分)	行政执法得分(10分)	变化率得分(5分)	返工案件得分(5分)	督办案件得分(5分)	系统得分	排名	
铜山区	1	铜山区水务局	48.92	17.74	10	5	0	5	86.67	1	
	2	铜山区公安局	50	14.52	10	5	0	5	84.52	2	
	3	铜山区城市管理局	46.89	17.38	10	5	0	5	84.27	3	
	4	自然资源和规划局铜山分局	47.22	13.2	10	5	0	5	80.41	4	
	5	铜山区住建局	46.33	12.5	10	5	0	5	78.83	5	
	6	铜山区交通运输局	37.09	3.54	2	5	0	5	52.63	6	
	7	铜山区林业局	5.26	0	10	5	0	5	25.27	7	
	8	铜山区广播电视台	0	0	0	0	0	0	0	8	
	9	铜山区市容局	0	0	0	0	0	0	0	8	
	贾汪区	1	贾汪区机关事务保障中心	50	25	10	5	5	5	100	1
2		贾汪区交警大队	50	25	10	5	0	5	95	2	
3		贾汪区城管局	50	23.29	2	5	0	5	85.29	3	
4		贾汪区水务局	43.59	16.67	10	5	0.71	5	80.97	4	
5		贾汪区交通局	38.63	13.64	10	5	5	5	77.27	5	
6		贾汪区公安分局	50	0	10	5	5	5	75	6	
7		贾汪区市属部门	42.85	7.14	10	5	5	5	75	6	
8		自然资源和规划局贾汪分局	50	4.54	10	5	0	5	74.55	8	
9		贾汪区园林管理中心	16.66	8.33	10	5	5	5	50	9	
10		贾汪区住建局	11.23	4.17	10	5	0	5	35.4	10	
鼓楼区	1	鼓楼区环卫处	47.37	21.45	10	5	4.16	5	92.98	1	
	2	鼓楼区城管局	33.62	14.18	2	5	0	5	59.81	2	
	3	鼓楼区园林处	28.55	7.71	2	5	0	5	48.26	3	
	4	鼓楼区水务处	26.39	4.86	2	5	0	5	43.25	4	
	5	鼓楼区建设局	15.59	2.42	10	5	0	5	38.01	5	
	云龙区	1	云龙区园林绿化管理处	50	23.97	10	5	0	5	93.97	1
		2	云龙区城管局	49.52	20.88	10	5	3.52	5	93.91	2
		3	淮海文博园	44.65	17.86	10	5	5	5	87.5	3
		4	云龙区农业农村水务局	45.24	12.5	10	5	0.83	5	78.57	4
		5	汉文化景点管理处	33.34	8.33	10	5	5	5	66.67	5
6		云龙区住房和城乡建设局	21.43	2.38	10	5	0	5	43.81	6	
泉山区		1	泉山绿化园林管理处	49.86	24.48	10	5	4.16	5	98.5	1
		2	徐州软件园管理委员会	50	21.19	10	5	3.54	5	94.73	2
		3	泉山区城管局	48.74	20.7	10	5	4.25	5	93.69	3
		4	泉山区规划与建设局	45.84	22.92	10	5	0	5	88.75	4
	5	泉山经济开发区管委会	44.7	14.02	10	5	2.46	5	81.17	5	
	6	泉山区房产服务中心	4	1	10	5	5	5	30	6	
	经开区	1	经济开发区水务处	49.53	23.83	10	5	3.59	5	96.96	1
		2	经济技术开发区市容市政管理	42.67	16.07	10	5	2.36	5	81.1	2
		3	经济开发区规划建设局	50	0	10	5	5	5	75	3
		4	开发区自来水公司	40	6.67	2	5	0	5	58.67	4
5		开发区执法大队	21.05	7.89	10	5	5	5	53.95	5	

各街道办事处(镇、管理处、园区等):

类别	区	办事处	数字城管考核得分(100)	城市生活垃圾分类考核得分(25)	公共厕所提升改造与规范考核得分(15)	违法建设治理考核得分(10)	机动车停车秩序考核得分(3)	最终得分	排名
A类	鼓楼区	铜沛	96.06	0.00	0.21	0	0	95.85	1
		奎山	94.26	0.16	0.07	0	0	94.03	2
		湖滨	93.97	0.00	0.11	0	0	93.86	3
		段庄	93.95	0.03	0.37	0	0	93.55	4
		环城	94.06	0.50	1.16	0	0	92.4	5
		黄楼	92.75	0.03	0.33	0	0	92.39	6
		丰财	94.16	1.64	0.24	0	0	92.28	7
		黄山	93.94	1.53	0.36	0	0	92.05	8
		王陵	93.35	1.05	0.28	0	0	92.02	9
		彭城	92.96	1.70	0.13	0	0	91.13	10
		骆驼山	93.30	2.12	0.24	0	0	90.94	11
		和平	93.80	3.43	0.60	0	0	89.77	12
		泰山	91.39	2.86	0.48	0	0	88.05	13
		永安	91.33	5.07	0.34	0	0	85.92	14
		子房	89.84	4.24	0.11	0	0	85.49	1