

上海市城市管理行政执法局文件

沪城管执〔2021〕64号

关于印发《全市城管执法系统2021年“夏令热线”工作方案》的通知

各区城管执法局、市局机关各处室、市局执法总队：

现将《全市城管执法系统2021年“夏令热线”工作方案》印发给你们，请认真贯彻执行。



全市城管执法系统 2021 年“夏令热线”活动方案

2021 年是中国共产党成立 100 周年，是实施“十四五”规划、奋进第二个百年奋斗目标的开局之年，也是全党深入开展党史学习教育之年。根据市建设交通工作党委关于 2021 年“夏令热线”活动的总体部署，按照市局重点工作安排，制定全市城管执法系统“夏令热线”活动方案如下：

一、工作目标

（一）更加凸显党建引领作用，营造“比学赶超”浓厚氛围

将“夏令热线”活动作为做实党史学习教育的重要载体和抓手，与“我为群众办实事”实践活动紧密结合，强化正面引导，有策划、有专题、有步骤地宣传好全市城管执法系统广大党员、基层党组织学党史、悟思想、办实事、开新局，充分展示全市城管执法系统党建引领新成就。

（二）更加务求群众满意实效，实现服务水平持续提升

始终坚持“人民城市人民建、人民城市为人民”的城市发展新理念，自觉践行以人民为中心的发展思想，着力解决市民群众反映强烈的“痛点”“难点”“堵点”问题，切实做到“民有所呼、我有所应”，让市民群众拥有更多获得感和幸福感。

（三）更加突出治理能力建设，展示城管执法最新形象

以全市城管执法系统进入第四个十年为契机，深入开展“7.15 公众开放日”、新增执法事项、长三角一体化、加大专项执法力度等正面宣传，集中展示本市城管执法系统在

推进新一轮城市精细化管理、智慧化城管建设、现代化治理模式创新和正规化队伍建设等方面的工作成效。

二、活动时间

7月12日—8月中旬（开线时间根据市领导安排确定，闭线时间可视天气情况调整）

三、活动安排

（一）诉求处置板块

推动快速、有效解决市民诉求，不断提升市民群众满意度和获得感。

1. **接听市民服务热线。**根据市建交工作党委统一安排，8月5日上午，市局主要领导赴“12345市民热线”，接听市民来电，处置市民诉求。

2. **市民诉求处置跟踪。**针对市民群众诉求，邀请媒体参与跟踪处理，做到“事事有落实、件件有回音”。

（二）正面宣传板块

聚焦“助推国家战略、办好民生实事、推动行业发展、传承行业精神”四个关键词，全系统开展15个宣传项目，发出城管好声音，讲好城管好故事。

1、“凝心聚力助推国家战略”专题

项目1、毗邻区域共同管辖执法

责任部门：市城管执法局

落实部门：青浦区城管执法局

宣传时间：7月

今年，青浦区、吴江区、嘉善县三地城管部门签订了《毗邻区域共同管辖执法协议》，约定进一步完善长三角一体化、精细化城管执法工作机制，加大跨省、市联合执法整治力度，共同破解城市管理难题顽症、打破区域壁垒，实现对违法违规行为的全过程打击，让长三角地区城乡环境更优美，让广大人民群众有更多的获得感、幸福感、安全感。

项目 2、长三角一体化城市管理执法区域协作

责任部门：市城管执法局

落实部门：崇明区城管执法局

宣传时间：7 月

崇明、南通两地城管执法部门定期组织开展联合执法行动。根据两地一体化执法管理协议，崇明区新村乡、港西镇、新海镇与南通市海门区海永镇、启东市启隆镇等乡镇城管执法部门签订了《长三角一体化城市管理执法区域协作备忘录》，旨在通过加强与周边毗邻区域城市管理执法部门的沟通协作，倾力打造跨区域城市管理执法工作联席会议平台，在交流学习、跨区域案件查办、相邻区域联动等方面形成工作交流新机制，为长三角绿色生态一体化示范区建设提供坚强的城市管理执法保障。

2、“全心全意办好民生实事”专题

项目 3、开展夏季专项执法行动

责任部门：市城管执法局

落实部门：市局办公室、执法协调处

宣传时间：8 月上旬

深入开展夏季专项行动，针对夏季高频出现的投诉问题，全系统将以此为问题导向，联合相关单位加强对施工工地夜间施工产生噪音污染的检查 and 监控，对未经批准夜间施工产生噪音污染的施工工地进行集中执法整治，尽可能减少建筑施工噪声对市民的干扰；同时，聚焦居住区等重点区域，开展执法宣传，督促商户和摊贩自觉遵法守法。

项目 4、开展预防群租安全隐患普法

责任部门：市城管执法局

落实部门：徐汇区城管执法局

宣传时间：8 月上旬

为预防出租房屋安全事故的发生，进一步宣传预防群租相关专业知 识，徐汇区局法治科联合专业中队，在全区范围内开展预防群租安全隐患巡回宣讲活动。挑选街镇重要居委和部分重点企事业单位，在全区 13 个街镇展开。

项目 5、党建引领小区自治

责任部门：市城管执法局

落实部门：长宁区城管执法局

宣传时间：8 月

用好城管、居委会、物业三方党建共建平台，长宁区局前往历史保健建筑较多的新华街道开展历史建筑保护小区内的相关物业管理法规宣传，提高小区居民保护历史建筑的意识以及小区文明建设的水平。

项目 6、苏州河沿岸治理提升居民生活出行环境

责任部门：市城管执法局

落实部门：普陀区城管执法局

宣传时间：8月

在苏州河沿河岸线整治提升工作中，普陀城管抢抓契机、多措并举，坚持拆建管并重，施行销项式管理、差别化管理、智能化管理，实现了水生态、岸环境、景风貌的同步提升，人居、水域、城市有机融合，取得一定成效。

项目 7、精准靶向解决为民诉求

责任部门：市城管执法局

落实部门：嘉定区城管执法局

宣传时间：7月

嘉定城管执法局从最突出的问题着眼、从最具体的工作抓起，积极为人民群众排忧解难，推动城市管理更好发展，实现民意诉求“有求必应”。通过推进“一网统管”，融合城运体系，倾听市民诉求。区局指挥中心与区城运中心构建良好诉求处置体系，市民诉求妥善解决服务于民；强化督察督办，化被动为主动，想民所想、急民所急，通过街面督察方式主动寻找市容环境问题，走在群众前面，做在群众前面。发挥数字化城管作用。区城管指挥中心利用监控视频技术，用数字化、智慧化手段监控巡查市民热点问题地区，为市民生活保驾护航。

项目 8、精准靶向解决为民诉求

责任部门：市城管执法局

落实部门：嘉定区城管执法局

宣传时间：7月

今年以来，徐汇区局进一步规范建筑工地文明施工监管机制，建立工程项目“一工地一档案”，完善“文明施工专管员+智慧监管”工作模式，逐步实现文明施工智慧监管。文明施工作为徐汇城管机动中队的重点工作，中队法制组在编写《文明施工综合管理》自查表、建设工程文明施工告知书及回证的基础上，对辖区内每一家工地都开展了普法宣传和送法上门工作；并与相关公司合作开展徐汇城管文明施工勤务巡查手机 APP 和徐汇城管工地文明施工监管平台，提出了徐汇区建筑工地文明施工分级管理办法，建立建筑工地“一项目一档案”，有效监管徐汇区在建工地文明施工管理。

3、“整合融合推动行业发展”专题

项目 9、“7.15 公众开放日”

责任部门：市城管执法局

落实部门：市局办公室

宣传时间：7 月 15 日

本年度“7.15 公众开放日”活动主题为“**建党百年不忘初心，牢记使命执法为民**”，包括“城管执法成效展示”、“城管志愿者服务”、“城管执法文化展示”、“城管为群众办实事”等版块，采取“线上+线下”相结合、“普法+活动”双驱动，通过在全市各区、街道设置线下会场，邀请广大市民参与；以自建云上传播平台、微信公众号、新媒体客户端为载体，开展“2+8+20”云上公众开放日主题活动，即 2 个内容发布、8 个主题活动、20 个“一单位一主题”。开设云上公众开放日直播页面，引导市民群众扫描二维码，

观看开放日各类网络直播活动，进一步加强公众开放日的覆盖度和影响面。

项目 10、创新夏令执法新模式

责任部门：市城管执法局

落实部门：浦东新区城管执法局

宣传时间：8 月

重点针对夏令时期夜间街面违法行为高发的情况，浦东城管将运用勤务调度和智能发现双叠加的方式，实现人、车、球多维、动态、互补的监管，为群众排除夏季油烟、噪音困扰。

项目 11、智慧城管引领环境整治

责任部门：市城管执法局

落实部门：浦东新区城管执法局

宣传时间：8 月

坚持渣土治理场景全方位赋能，以严管源头、实时跟踪、全过程监管、全流程数字化管理为导向，深度聚焦无证处置、偷乱倒等渣土行业顽疾，现已新增电子围栏 224 处，出土工地视频 83 套，全方位提高智能化识别率，不断提高渣土行业治理数字化水平。

项目 12、持续加大固废法宣传力度

责任部门：市城管执法局

落实部门：宝山区城管执法局

宣传时间：7 月

用实际案例宣传《固体废物污染环境防治法》，展示新

形势下固体废物污染环境防治成功经验。

项目 13、花博区域持续保障

责任部门：市城管执法局

落实部门：崇明区城管执法局

宣传时间：7 月

开展花博沿线市容环境综合整治行动，逐一梳理问题点位，实行精细化销项管理，通过乡镇集中整治，区局现场督查、督办等方式有效提升了花博沿线市容环境秩序，全力保障花博会举办期间的市容环境面貌。

4、“传播演绎行业红色故事”专题

项目 14、女子城管队伍风采展示

责任部门：市城管执法局

落实部门：浦东新区城管执法局

宣传时间：7 月

7·15 公众开放日当天，以直播方式，由变迁见证人讲述陆家嘴城管变迁，并由陆家嘴滨江女队员介绍队伍巾帼风采以及沿浦东滨江介绍浦东最美东岸，展现浦东城管“最美风采”。

项目 15、听优秀党务工作者的故事

责任部门：市城管执法局

落实部门：普陀区城管执法局

宣传时间：7 月

上海市优秀党务工作者徐国伟，现任普陀区城管机动中队教导员，切实履行党建“第一责任人”的职责，以党建促

进队伍凝聚，以联建促进精细化管理，以实际行动筑牢百姓安居家园。

四、活动分工

（一）市局办公室负责牵头制定“夏令热线”活动总体方案，协调各处室、各单位推进“夏令热线”相关工作；加强与新闻媒体沟通，策划开展正面宣传报道。

（二）市局执法协调处负责协调开展“夏令热线”期间本市城管执法工作，组织开展“夏令热线专项执法行动”宣传案例；负责主要领导接线问题跟踪处置工作。

（三）市局机关各处室、执法总队配合开展城管执法系统“夏令热线”活动。

（四）各区局认真开展“夏令热线”专项执法工作，认真做好投诉案例处置反馈工作；有重点宣传项目的区局要认真做好策划安排及宣传工作。

- 附件：
1. 2021年全市城管执法系统“建党百年不忘初心，牢记使命执法为民”7.15公众开放日活动方案
 2. 2021年上海城管执法系统“云上公众开放日”活动方案

附件 1

2021 年全市城管执法系统“建党百年不忘初心，牢记使命执法为民”7.15 公众开放日活动方案

2021 年是中国共产党成立 100 周年，是“十四五”规划开启之年，是全市城管执法系统深入开展党史学习教育、进一步提升城市管理服务保障水平的关键一年。为了让广大市民群众走进城管、了解城管、支持城管，不断提升市民群众对城管执法工作的满意度和认可度，市局将持续打响“7.15 公众开放日”活动品牌，现制定活动具体方案如下：

一、活动主题

2021 年全市城管执法系统“7.15 公众开放日”活动主题为：“**建党百年不忘初心，牢记使命执法为民**”。各单位可结合区局实际增设活动主题。

二、活动目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实市委、市政府关于开展庆祝建党百年系列活动总体部署，将开展“7.15 公众开放日”作为全市城管执法系统积极践行“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，深入开展党史学习教育的有力抓手，突出党建引领，坚持主动发声，讲好城管故事，进一步展示城管执法“十三五”改革发展成果，进一步彰显城管执法队伍新气象、新风貌，为进一步提升超大城市治理能力，以优异成绩庆祝建党一百周年。

三、活动时间

2021年7月15日全天。另外，围绕7月15日前后一周，开展云上公众开放日活动（7月12日-7月16日）。

四、活动内容

（一）主会场活动。主会场拟设在松江区，具体由松江区城管执法局承办，主会场活动方案详见附件。

（二）分会场活动。在市局执法总队、各区城管执法局及有条件的各街镇城管执法中队所在地设立分会场，机场地区执法支队、自贸区执法大队、临港新片区综合执法大队可根据实际情况选择自行开展或参与所在区活动。分会场活动包括但不限于以下内容：

1. 城管执法成效展示。邀请“两会”代表委员和市民、学生等群体，在辖区城管执法队员的带领下，走进城管办公场所，通过观摩日常执法工作、体验城管执法设备、开展座谈交流、组织城管志愿者“体验”等形式，集中展示“十三五”以来城管执法系统推进城市精细化管理、数字化转型、现代化治理工作创新和标准化队伍建设方面的发展成果。

2. 城管志愿者服务。依托城管执法社区工作室，深入居民小区、公共空间、商业楼宇、建筑工地等，开展普法宣传、法律咨询和便民服务等活动，为市民百姓解读与生活息息相关的法律法规及执法办案程序，不断提升市民群众对相关法律法规的知晓率和对城管执法的支持度。

3. 城管执法文化展示。各单位结合各自实际，创作丰富

多彩、群众喜闻乐见的各类文艺节目作品，以文艺表演等形式，集中展示“崇法善治、忠诚为民、公正清廉、砥砺奋进”城管职业精神，讲好城管故事，让市民群众切身感受城管执法工作的广度、温度和深度。

4. 城管为群众办实事。结合“我为群众办实事”实践活动，城管执法系统党员干部和广大执法人员主动走进市民群众，与群众开展面对面交流，零距离听取和解决一批老百姓所盼、城管能为的问题，进一步增强城管执法与市民生活的血肉联系。

5. 城管云上公众开放日。以自建云上传播平台、微信公众号、新媒体客户端为载体，开展“2+8+20”主题活动，即2个内容发布、8个主题活动、20个“一单位一主题”。开设云上公众开放日直播页面，引导市民群众扫描二维码，观看开放日各类网络直播活动，进一步加强公众开放日的覆盖度和影响面。具体方案详见附件。

五、活动分工

（一）方案制定。市局办公室负责制定活动总体方案，督促指导全系统各部门、各单位落实各项工作任务，指导各区局制定本单位的活动计划。各区局活动方案于7月5日前报市局办公室。

（二）组织协调。松江区局配合市局策划和开展主会场活动，其他各单位根据既定方案组织开展本单位活动。各区局积极发动各街镇中队开展活动，确保全市活动步调一致、

同频共振。

（三）媒体宣传。市局办公室负责邀请中央驻沪新闻机构、上海广播电视台、上海报业集团、互联网新媒体以及部分有影响力的独立媒体，共同做好“7.15 公众开放日”活动的新闻宣传报道，并通过云上公众日平台开展活动预热、重点宣传，以达到良好的社会宣传效果。

附件 2

2021 年上海城管执法系统“云上公众开放日” 活动方案

为进一步便捷广大市民群众了解城管的渠道，今年继续开展全系统“云上公众开放日”活动，充分利用互联网的传播效应，运用新媒体的传播手段，发挥线下线上的组合优势，展示上海城管的良好形象。

一、活动目标

为认真践行“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，紧扣建党 100 周年，围绕党史教育、数字城管、执法成效、队伍建设、为民服务、人民建议以及长三角一体化，形成“2+8+20”活动框架，于 7 月 12 日至 16 日举行，推出互动性强、参与度高的特色主题活动，满足不同市民群体参与需求，真正做到“全民参与、全系统动员、长三角联动”的活动目标。

二、主题活动板块

以自建云上传播平台、微信公众号、新媒体客户端为载体，开展“2+8+20”主题活动，即云上公众开放日 2 个内容发布、8 个主题活动、20 个“一单位一主题”。

（一）2 个内容发布

1. 活动预热发布。7 月上旬举办预热活动。一是活动推介，7 月上旬完成云上传播平台搭建，推介各单位“7.15 公

众开放日”活动内容，邀请广大市民参与；邀请各主流媒体新媒体中心进行互动报道，发布创意视频。二是**气氛营造**，各单位充分用好各类媒体媒介广泛传播，在机场、车站、社区、商业街区等公共场所张贴悬挂，在户外公益大屏、楼宇电子显示屏等滚动播放，在网站、移动客户端等新媒体平台展示推送，让广大群众提前了解“7.15 公众开放日”内容。

2. 主题内容发布。于7月15日当天，与各主流媒体共同发布《2021年度上半年公众满意度测评》，并就相关内容做好图文解读。

（二）8个云上主题板块活动

内容涵盖执法实效、先进典型、法律知识、红色打卡、长三角一体化等；形式包括视频展示、游戏活动、现场直播、图文介绍等；目标达到推介、导引、展示、教育四大功能于一体的综合性、数字化的网上传播。届时将网络平台投放至各媒体应用软件，通过新媒体完成引流。

1. 成果回顾。回顾2015年市局单列五年来上海城管执法系统重要的大事记，通过新闻展播的形式向广大市民介绍“十三五”期间上海城管执法系统取得的各项工作成绩和执法实效。

2. 人物风采。选取近五年来全市城管执法系统获得国家级、市级荣誉的人物、团体，以视频、图文的形式在云上公众开放日平台向广大市民群众了解优秀人物（团体）事迹。

3. 长三角一体化。围绕长三角一体化国家战略，以长三

角城管执法协作机制为基础，开辟专区，邀请各地城管部门进行形象展示、执法介绍以及红色打卡。

4. 红色经典。结合党史教育，以各辖区红色景点、红色故事为依托，通过城管执法人员讲故事、情景党课的形式，在互联网上激发学习党史热情。

5. 互动游戏。可依托生活垃圾分类内容、新增执法事项等与市民贴合度高、生活紧密多的执法内容设计知识问答小游戏，市民可以通过游戏形式获得法律知识。

6. 普法知识。梳理执法较多、投诉较多的案件类型，进行普法教育，让市民在实际生活中规避法律风险，降低违法概率。

7. 我眼中的城管。通过市民等第三方视角，上传他们眼中的城管执法人员故事，进一步凸显上海城管积极践行“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念。

8. 活动直播。邀请媒体共同做好主会场视频、图文直播，对有条件进行视频直播的各单位予以技术支持和引流工作，对活动期间的图文进行直播。

（三）20家单位主题特色活动

积极发动系统内20家单位，打造“一单位一主题”系列活动，利用好现有的宣传平台配合线下活动做好引流工作，有条件的单位可在活动当天进行视频直播。

三、活动安排

（一）素材准备阶段：6月21日—7月1日。各单位根

据活动方案，及时递交素材并开展相关编辑、设计。

（二）云上测试阶段：7月5日—7月11日。对云上公众开放日平台进行数据上传及测试，做好活动预热。

（三）云上展示阶段：7月12日—7月16日，上线平台，并根据方案节点推送相关内容，引导广大市民积极参与。

四、保障措施

（一）强化统计分析。依托数据统计，构建“7.15公众开放日”统计指标，围绕“线上+线下、普法+活动、全口径、实时化”，从网上参与、新媒体播放、媒体曝光等不同维度，对活动全程进行全面监测和分析。

（二）严格审查审核。认真落实《上海市城市管理行政执法局新闻宣传工作管理办法》要求，对云上公众开放日后台上传内容，实现“中队—区局—市局”三级审核。一经发现不合时宜的传播内容，及时下架；对产生舆情发酵的内容，及时下架。严格遵守宣传纪律，未经授权不得泄露内部不宜公开的信息，信息发布事前做好评估，事中加强监督，事后做好跟踪，确保无任何负面信息出现。

上海市城市管理行政执法局办公室 2021年7月20日印发
