潍坊市城市管理进社区工作指导手册

（试 行）

目　录

一、编制说明

二、潍坊市城市管理进社区工作指导手册（试行）

附件 1　社区城市管理岗工作制度（参考范本）

附件 2　社区城管服务站视觉标识规范

附件 3　“四本台账”登记表格模板及使用规范

附件 4　“三事分流”事项分类指引

附件 5　“潍坊智慧城管”操作指南

附件 6　城管“社区开放日”活动组织流程

附件 7　“首违不罚”操作指引

附件 8　潍坊市城市管理进社区服务联系卡

编制说明

一、编制背景

为深入贯彻习近平总书记关于城市工作的重要论述，践行“人民城市人民建，人民城市为人民”理念，推动城市管理重心下移、服务前移，实现城市管理与基层治理深度融合，潍坊市城市管理局在前期实践基础上，组织编制本指导手册。

近年来，全市城市管理系统高点定位、快速推进，创新建立“城管进社区服务联系点”制度，按照“一社区一站一窗口”模式，累计建成社区城管工作站（点）400余个，实现城市建成区全覆盖，成为全省工作样板。通过常态化开展“城管社区开放日”、便民服务进社区等活动，累计解决群众急难愁盼问题2.7万多件，群众满意度大幅提升。

随着工作向纵深推进，亟须一套标准化、规范化、可操作的制度体系，对阵地建设、队伍管理、服务流程、联动机制、纪律监督等进行统一规范，推动“一区一特色、一县市一品牌”向更高水平的标准化、制度化迈进。

二、编制目的

本手册旨在为全市城市管理进社区工作提供标准化建设指引，统一规范工作站建设、人员配备、服务事项、工作流程、标识标牌、台账管理等核心要素，构建“党建引领、资源匹配、主动服务、多元共治”的工作新格局，形成一批可复制、可推广的工作模式和品牌经验，打造机制健全、阵地完善、响应高效、治

理精准、群众满意的“潍坊实践”新样板。

三、编制依据

依据《中华人民共和国城乡规划法》《中华人民共和国行政处罚法》《中华人民共和国个人信息保护法》《城市市容和环境卫生管理条例》和国家住建部、山东省住建厅“城市管理进社区”相关文件精神编制。

四、主要内容

本手册共十一章、五十九条，附八个附件，系统构建了城市管理进社区标准化建设体系：

章节	核心内容
第一章 总则	编制目的、适用范围、总体目标、基本原则及“3+5+X”模式、“1+4+4”联动机制、“721”工作法、“四进社区” “四级分层履职体系”等核心术语定义。
第二章 建设标准	“六有”标准（有阵地、有队伍、有制度、有热线、有公示栏、有台账）、“五个一”实体配置、硬件标配与选配清单、视觉标识规范及电子台账管理。
第三章 服务功能	日常城市管理服务、便民服务活动、政策宣传与普法教育、违法建设防控四大类事项。
第四章 队伍建设与培训	人员配备标准、岗前培训（五大模块、不少于40学时）、常态化培训机制及退出机制。
第五章 城管“社区开放日”活动	活动频次、组织流程、内容要求、效果评估及配套表格。
第六章 智慧平台应用	“潍坊智慧城管”微信小程序应用、实名认证规范、闭环管理流程、处置时限标准、评价反馈机制及数据安全保障。
第七章 “三事分流”闭环管理模式	小事网格即时办结、中事社区协调限时办结、大事上级统筹协同办结的分级处置体系，分类裁定机制及升级降级流转规则。

章节	核心内容
第八章 “吹哨报到”与联动机制	吹哨主体与条件、分级响应时限、“1+4+4”联动机制及三级联动体系。
第九章 纪律监督	日常检查、随机检查、帮扶提升三类监督机制，行为规范、“首违不罚”六步程序及责任追究。
第十章 保障措施	经费、设施、技术、宣传四类保障。
第十一章 附则	解释权、实施细则及八个附件。

五、主要特点

本手册在编制过程中注重把握以下特点：

（一）标准化引领。明确“六有”标准和“五个一”实体配置清单，统一视觉标识、台账格式、服务流程，实现阵地建设有标可依、服务供给有章可循。

（二）系统化设计。构建“建设标准—服务功能—队伍建设—智慧应用—闭环管理—纪律监督—保障措施”全链条制度体系，形成工作闭环。

（三）智慧化赋能。推广使用“潍坊智慧城管”微信小程序，将数字化手段融入问题发现、分流处置、反馈评价全流程，提升治理效能。

（四）法治化保障。专章规范“首违不罚”六步程序，细化执法流程，体现“法度、力度、温度”三度执法理念，实现服务、管理、执法有机统一。

六、使用说明

（一）关于试行性质。本手册为试行版本，各县（市、区）可结合本地实际制定具体实施方案，鼓励在落实标准基础上探索

创新，形成“标准统一、特色鲜明”的工作格局。

（二）关于附件适用。附件为参考性文本，可根据社区实际调整使用；附件七《“首违不罚”操作指引》为专项操作规范，应当严格遵照执行。

（三）关于动态修订。本手册由潍坊市城市管理局负责解释，根据上级政策调整、实践反馈及评估情况适时修订完善。

（四）关于施行衔接。本手册施行后，原有相关规定与本手册不一致的，以本手册为准。

潍坊市城市管理进社区工作指导手册（试行）

第一章　总则

第一条【编制目的】为深入贯彻落实中央和省、市城市工作会议精神，持续巩固拓展城市管理进社区工作成效，推动城市管理重心下移、服务前移，实现城市管理与基层治理深度融合，根据国家住房和城乡建设部、山东省住房和城乡建设厅有关深入组织开展城市管理进社区工作的部署要求，制定本指导手册。

第二条【适用范围】本手册适用于全市各城市社区城市管理岗、服务站点或办事窗口的标准化建设与运行管理。

第三条【总体目标】按照“管理服务前移、执法重心下移”思路，以标准化建设为抓手，构建“党建引领、资源匹配、主动服务、多元共治”的城市管理进社区工作新格局，推动城市管理从“街头巡查”向“家门口服务”深度转型，实现城市管理与社区治理的深度融合，形成一批可复制、可推广的工作模式和品牌经验，全力打造机制健全、阵地完善、响应高效、治理精准、群众满意的城市管理进社区潍坊实践新样板。

第四条【基本原则】城市管理进社区工作应当遵循以下原则：

（一）党建引领。坚持“党旗红”引领“城管蓝”，将党建引领贯穿城市管理进社区工作全过程各环节。推动城市管理部门与社区党组织联建共建，将城市管理进社区纳入基层党建工作，鼓励列为党组织书记抓基层治理突破项目。推动下沉社区的城市管理

人员列席社区相关会议，参与社区治理重要事项研究。

（二）服务为先。全面践行“721”工作法，即70%的问题用服务手段解决、20%的问题用管理手段解决、10%的问题用执法手段解决，推动城市管理由“末端执法”向“源头服务”转变。

（三）重心下移。按照“一社区、一工作站、一驻点城管队员”的标准化模式，因地制宜推动城市管理重心、力量、服务下沉，由“基层社区”向“道路街巷”“居民小区”纵深转变，推动专业力量常驻在一线、问题隐患处置在前端、民生服务落实在基层，实现城市管理进社区工作由“有形覆盖”向“有效覆盖、优质服务”转变提升。

（四）多元共治。构建部门管理、社区治理、物业服务、业主自治的良性互动格局，纵深推进宣传、服务、管理、执法“四进社区”，形成共建共治共享的良好氛围。

第五条 【术语解释】 本手册下列用语的含义：

（一）“3+5+X”模式：指以社区、业主委员会、物业公司三方为基础，城管、公安、住建、市场监管、消防五部门常态化参与，其他相关单位根据实际需要动态加入的协同治理模式。

（二）“1+4+4”联动机制：指以党组织为核心纽带，贯通部门、街道、社区、物业四方职能，通过联络协调、议事调解、联合巡查、执法协作四项协同机制开展工作的联动体系。

（三）“721”工作法：指城市管理问题处置中，70%通过服务手段解决、20%通过管理手段解决、10%通过执法手段解决的工作方法。

（四）“四进社区”：指宣传进社区、服务进社区、管理进社

区、执法进社区。

（五）“四级分层履职体系”：指在市、区、街道、社区四级联动架构基础上，重构四级分层履职体系，厘清纵向权责，强化横向协同。市级层面负责统筹协调、政策指导、调度推进；县市区（开发区）、街道、社区根据职责分工严格落实属地主体责任，协同推进工作落实。

第二章 建设标准

第一节 “六有”标准

第六条 【标准概述】 社区城市管理岗、服务站点或办事窗口应当按照“六有”标准建设，即有阵地、有队伍、有制度、有热线、有公示栏、有台账。

第七条 【有阵地】

（一）在社区显著位置设立专门的城市管理岗、服务站点或办事窗口，外观设计应当凸显“城管蓝”视觉元素，同时融入周边环境，体现“一站一品”特色。

（二）按照“3+5+X”模式统筹建设，整合各方资源，形成工作合力。

（三）配备必要的办公设施和便民服务设施。各社区城管服务站硬件配置按照以下标准执行：

1. 标配清单（必备）：

——办公桌椅、文件柜

——电脑及打印机

——固定电话

——饮水机

——便民雨伞（不少于5把）

——急救药箱（含常用应急药品）

——城市管理政策法规宣传资料

2. 选配清单（有条件的社区可增配）：

——空调

——微波炉、冰箱

——电视机（用于播放政策宣传片）

——自助查询终端

——针线包、老花镜等便民小物件

（四）室内布局应当合理分区，设置相对独立的工作区与便民服务区，配置满足工作需要及休息、服务等功能的设施设备。室内装修应当简洁、大方，便于后期使用、维护和管理。

（五）标牌设置应当规范统一，不得使用“城市管理工作站”等非规范名称。条件允许的可结合社区建设打造社区城管文化标志标识。标牌的具体样式、规格、材质等要求，详见附件二《社区城管服务站视觉标识规范》。

第八条 【有队伍】

（一）选派责任心强、业务熟练的城市管理人员常驻服务站，负责日常接待、问题处理和信息收集等工作。每个社区至少配备1名专职或兼职驻点城管队员。

（二）建立联合巡管队伍，成员包括驻点城管队员、社区工作人员、网格员、志愿者、物业人员等，明确各自职责和分工。

（三）实行“三定”管理，即定人、定时、定岗。驻点城管队

员每周定期深入社区开展工作，每次工作时间不少于5小时。

（四）建立驻点城管队员社区轮岗交流制度，定期轮换社区服务人员，促进相互学习交流，提升整体业务水平。轮岗周期原则上不少于1年。

（五）推行“看、听、走、说、办”五步工作法：

1.“看”察民情：通过日常巡查、定期检查主动排查问题，建立“一社区一档案”闭环管理；

2.“听”聚民智：畅通诉求反馈渠道，分类梳理形成《社区治理清单》；

3.“走”解民忧：对整改问题开展常态“回头看”，确保问题彻底解决不反弹；

4.“说”润民心：开设“城管普法课堂”，引导居民知法守规；

5.“办”惠民生：全面践行“721”工作法，用心用情办好民生实事。

第九条 【有制度】

（一）制定《社区城市管理岗工作制度》，明确工作时间、工作流程、服务标准、行为规范等内容，并上墙公示。

（二）建立完善以下工作制度：

1. 公示制度：在社区显著位置设置公示栏，公开派驻城管工作人员信息、联系方式、工作职责、监督渠道等内容；

2. 巡查制度：每日开展网格化巡查不少于1次。重点区域（如学校周边、农贸市场周边、老旧小区）和重点时段（早晚高峰、节假日）应增加巡查频次。对巡查发现问题规范记录，明确问题类型、地点、责任人等信息，能现场解决的立即处理，需协

调其他部门的问题及时上报并跟进，重大安全隐患立即上报并启动应急预案；

3. 会议制度：每月召开一次社区城管工作例会，总结讲评工作，分析问题，制定解决方案。经常组织召开由部门、街道、物业、居民代表参与的社区“圆桌会”“马扎会”等工作会商会议，合力破解难题，定期研判社区治理问题，靶向制定整改提升举措；

4. 接待制度：对居民来访、来电，驻点城管队员应当热心接待，做好服务记录，做到“一张笑脸相迎、一把椅子让座、一杯热水暖心、一句好话相送”；

5. 反馈制度：建立完善居民诉求首接负责制，将处理结果在 3 个工作日内反馈给居民，复杂问题应当说明办理进度和预计办结时限；

（三）制定“三张清单”并动态更新，建议每季度至少更新一次：

1. 服务清单：梳理便民利民服务、矛盾调解与沟通、政策咨询、代办帮办、特殊群体关爱等服务内容；

2. 管理清单：明确社区公共设施维护、环境卫生管理、绿化养护管理、市容秩序管控、公共空间利用、安全生产管理等管理标准；

3. 执法清单：明确市政公用、市容环卫、园林绿化、规划建设、环境保护等 5 大类执法事项及相应法律依据。

（四）本条第（二）款所列各项制度的详细内容及执行标准，按照附件一《社区城市管理岗工作制度（参考范本）》执行，各社区可结合实际细化完善。

第十条 【有热线】

（一）统一公开服务热线电话，确保号码固定、标识明显，方便居民随时反映问题和提出建议。

（二）拓宽投诉举报渠道，公开举报电话、电子邮箱、微信公众号二维码等，接受居民监督。

（三）热线应当保持畅通，工作时间确保人工接听，非工作时间设置语音留言或自动转接功能，确保群众诉求及时受理、及时回应。

（四）便民服务诉求通道应当全天候畅通，对市民通过“潍坊智慧城管”反映的各类城市管理问题，应当第一时间审核立案、精准分派、高效处置。

第十一条 【有公示栏】

（一）在社区显著位置设置统一规范的公示栏，规格、样式应当符合全市统一标准。

（二）公示内容应当包括：派驻城管工作人员信息（姓名、职务、联系方式、照片）、工作职责、服务承诺、运行机制、工作流程、监督电话等相关制度规定。

（三）公示栏内容应当及时更新，人员变动应当在3个工作日内更新信息，确保信息准确有效。

（四）规范设置标准化城管公示牌，在社区醒目位置公示驻点人员、联系方式、岗位职责；规范张贴《城市管理进社区便民服务联系卡》，清晰列明服务事项、问题上报渠道等内容，增设线上二维码诉求上报端口，构建“线上扫码+线下反馈”双向诉求通道。升级服务联系卡应用模式，延伸覆盖范围，全面推进服务

联系卡由社区层面进小区、进单元、进楼宇，在楼栋单元门口、电梯厅堂、小区宣传栏等重点点位布设张贴，实现社区居民诉求“足不出楼可上报、身边问题有人管”，全面提升问题主动发现率、及时处置率。

第十二条 【有台账】 建立以下四本基础台账：

（一）受理问题登记簿：记录居民投诉、建议的受理时间、问题来源、来访人信息、问题分类、问题描述、处理意见、处理结果、反馈时间等；

（二）联合巡查、执法工作登记簿：记录联合巡查、执法的工作内容、工作时间、工作地点、参加人员、发现问题及处理情况等；

（三）联动议事会议登记簿：记录联动议事会议的会议时间、会议地点、参加人员、讨论议题、议定事项及落实情况等；

（四）座谈会议登记簿：记录座谈会议的会议时间、会议地点、参加人员、对城市管理工作的意见建议及采纳情况等。

台账记录应当规范、完整、真实，保存期限不少于3年，确保工作有迹可循。

电子台账管理：鼓励各社区同步建立电子台账，依托城市运管服平台或社区治理信息系统实现台账数字化管理。电子台账与纸质台账并行记录，内容应当一致；电子台账记录自动生成后，纸质台账可按月度集中打印归档。有条件推行全程电子化台账的社区，经上级城市管理部门审核同意后，可逐步减少纸质台账，过渡期内两种形式并存。

第二节 “五个一”实体配置

第十三条 【配置概述】 在“六有”标准基础上，落实“五个一”实体配置，确保社区城管服务站功能完备、运转高效。

第十四条 【一个社区公示牌】 在社区显著位置设置统一规范的社区城管公示牌，公示派驻城管工作人员信息（姓名、职务、联系方式）、工作职责、服务承诺及监督电话等内容。公示牌样式、规格、内容应当全市统一。

第十五条 【一个城管服务站】 依托社区现有阵地，设立社区城管服务站（岗、服务站点或办事窗口），集成矛盾化解、审批服务、政策咨询等职能，具备党建先锋站、执法工作站、市民服务站的功能。外观统一凸显“城管蓝”元素，内部功能分区明确。

第十六条 【一套工作制度】 制定并上墙公示一套完整的工作制度，各项制度的具体内容按照第九条及附件一执行。

第十七条 【一本工作台账】 建立规范的工作台账体系，包括受理问题登记簿、联合巡查执法登记簿、联动议事会议登记簿、座谈会议登记簿四本基础台账。鼓励推行电子台账，实现纸质台账与电子台账同步管理。台账记录应当规范、完整，确保工作有迹可循。具体要求详见第十二条及附件三。

第十八条 【一支联合队伍】 组建由驻点城管队员、社区工作人员、网格员、志愿者、物业人员等组成的联合巡管队伍，明确各自职责和分工。建立“城管专员——街道负责人——社区负责人”三级队伍体系，推动一线执法力量下沉社区，提升社区治理效能。

第三章 服务功能

第十九条 【日常城市管理服务】

（一）受理居民关于环境卫生、绿化养护、市政设施维护等方面的问题投诉和建议，建立问题台账，及时协调相关部门进行处理，并在规定时限内反馈处理结果。

（二）定期组织社区环境卫生整治活动，如清理垃圾、清除小广告、整治乱堆乱放等，改善社区环境面貌。每月至少组织1次集中整治活动。

（三）协助开展垃圾分类宣传和推广工作，设置垃圾分类指导员，引导居民正确分类投放垃圾，提升垃圾分类知晓率和参与率。

（四）定期排查社区内道路、路灯、井盖、排水设施、健身器材等市政设施和公共设施的完好情况，建立设施巡查台账，发现损坏及时通知相关部门维修，确保设施正常使用，保障居民出行安全。对擅自挖掘道路、破坏市政设施、占用消防通道等行为进行制止和查处，维护市政设施的完整性和功能性。每月至少开展1次集中排查。

（五）聚焦市容环卫、园林绿化、市容市貌、市政公用等城市管理问题，加强研究解决并开展有效治理，提升社区宜居水平。

第二十条 【便民服务活动】

（一）联合园林绿化、环卫保洁、供水、供热、供气、供电、通信等企业进社区，为居民提供科学知识普及、技术咨询、业务办理指导等服务。

（二）定期举办便民服务日活动，如免费理发、家电维修、法律咨询、健康义诊等，为居民提供多样化的生活服务。每季度

至少举办 1 次。

（三）探索设立整合水、电、气、暖、信等业务的“公用事业共享营业厅”，配备自助终端和人工窗口，实现查询、缴费、报装、报修等业务“一厅通办”。

（四）创新推出“码上办”服务模式，依托微信小程序实现燃气报修、政策咨询等高频服务“一键预约”、上门服务。

第二十一条 【政策宣传与普法教育】

（一）定期开展城管政策法规宣传活动，通过社区宣传栏、微信群、居民会议、入户走访等形式，向居民普及城市管理相关规定。每季度至少开展 1 次集中宣传活动。

（二）为居民提供城市管理法律法规咨询，提高居民对城市管理工作的知晓率和配合度。

（三）积极参与和协助社区组织普法教育、美化环境、扶贫帮困、文明创建等活动，助力和谐社区建设。

（四）主动走访社区群众，畅通群众诉求表达渠道，及时调解涉及城市管理方面的矛盾纠纷，做到“小事不出社区、矛盾不上交”。

第二十二条 【违法建设防控】

依据《中华人民共和国城乡规划法》第六十四条、第六十八条以及《山东省城乡规划条例》等相关规定，加强社区日常巡查，及时发现、制止社区内正在实施的违法建设行为。对已形成的违法建设，按照相关法律法规程序进行调查取证、依法处理。

第四章 队伍建设与培训

第二十三条 【人员配备标准】

（一）每个城市社区应当至少配备1名专职或兼职驻点城管队员，人口超过5000户的大型社区应当增配人员。

（二）驻点城管队员应当熟悉城市管理相关法律法规，具有较强的沟通协调能力和群众工作能力。

（三）建立驻点城管队员信息库，实行动态管理。

第二十四条 【培训机制】

（一）建立岗前培训制度，新入职或新轮岗的驻点城管队员应当接受不少于40学时的岗前培训。培训核心课程应当包括:

1. 法律法规（不少于12学时）：《行政处罚法》《行政强制法》《城乡规划法》《城市市容和环境卫生管理条例》及城市管理相关法规;

2. 业务知识（不少于10学时）：市容管理、环卫管理、市政设施管理、园林绿化管理、违法建设防控等业务知识;

3. 群众工作方法（不少于8学时）：沟通技巧、矛盾调解、舆情应对、服务礼仪等;

4. 平台操作（不少于6学时）：智慧城管平台、“随手拍”小程序、台账系统等信息化工具操作;

5. 应急处置（不少于4学时）：突发事件应对、急救常识、消防知识等。

培训结束后应当进行考核，考核合格方可上岗。

（二）建立常态化培训机制，每季度至少组织1次业务培训，每年至少组织1次集中轮训。

（三）鼓励驻点城管队员参加社会工作师、法律职业资格等

专业考试，提升专业素养。

第二十五条 【动态调整】

建立驻点城管队员进社区工作人员动态调整机制。对工作表现突出、群众认可度高的驻点城管队员，以适当方式予以表扬；对确实不适宜继续从事社区城管工作的人员，应当及时安排退出，空缺岗位由原派出单位重新选派人员补充。

第五章 城管“社区开放日”活动

第二十六条 【活动频次与时间】 每季度至少开展一次城管“社区开放日”活动。各社区可根据实际需要适当增加活动频次，重要节点、重大活动前可临时加开。

第二十七条 【活动组织】

（一）由城管部门分管领导或科室负责人带队，联合供水、供气、供暖、园林、环卫等服务企业深入社区，面对面接待群众。

（二）邀请辖区居民代表、物业工作人员等实地参观社区城管服务站，直观了解日常驻点调解、日常巡查、上门服务等工作模式。

（三）邀请社区群众参加“城管体验日”活动，通过角色互换、现场观摩等方式，激发群众参与城市治理热情。

第二十八条 【活动内容】

（一）政策咨询：提供城市管理法律法规、政策规定的咨询服务，发放宣传资料；

（二）投诉受理：现场受理居民关于城市管理问题的投诉和建议，建立专项台账；

（三）公益志愿服务：组织开展便民利民的志愿服务活动；

（四）生活常识讲座：开展垃圾分类、安全用气等生活常识宣传普及；

（五）意见征集：认真收集合理化意见建议，建立“群众意见—部门响应—限时办结—结果反馈”工作机制，实现意见征集办理与上门送服务双向互动。

第二十九条 【活动要求】

（一）活动前应当做好充分筹备，明确活动主题、内容、流程和分工，提前 3 天通过社区公告栏、微信群等渠道发布活动预告；

（二）活动中应当注重互动交流，以“温情服务”拉近与群众距离，杜绝形式主义；

（三）活动后应当及时总结，梳理群众反映的问题和建议，纳入问题处理台账，明确责任人和办结时限，限时反馈处理结果；

（四）依托多种渠道畅通沟通反馈，精准回应群众诉求，确保“事事有回音、件件有着落”。

第六章 智慧平台应用

第三十条 【平台应用总体要求】依托潍坊市城市运行管理服务平台，实现网格员、社区、街道与执法队员的快速联动，做到问题尽早发现、及时解决。推行“城管+网格”模式，将辖区细分为网格，实现小区精细化管理全覆盖。全面推广“潍坊智慧城管”微信小程序“市民随手拍”（问题投诉上报渠道）和“意见码上提，城管马上办”（意见建议征集渠道）功能，拓宽市民参与

城市管理渠道，构建“全民参与、一键通达、闭环管理”的智慧治理体系。

第三十一条 【“潍坊智慧城管”小程序应用】

（一）鼓励市民通过“潍坊智慧城管”——“市民随手拍”——“我要爆料”功能，随时随地将发现的违反城市管理规定的问题进行拍照上报，包括但不限于占道经营、乱贴乱画、市政设施损坏、环境卫生脏乱等问题，做到即发现、即上报。

（二）首次使用需完成实名认证，可采用以下方式之一完成认证:

1. 通过“潍坊智慧城管”微信公众号授权一键登录，依托微信实名认证信息自动完成身份核验;

2. 手动输入姓名、身份证号和手机号进行认证，三者绑定唯一账户，确保账户真实有效。

认证通过后，后续使用无需重复登录。对老年人等不熟悉智能手机操作的群体，可由社区工作人员协助完成首次认证和操作指导。

（三）问题上报应当符合以下规范:

1. 问题描述：用简明准确的语言描述问题内容，说明问题的严重程度、影响范围及发生时间;

2. 位置描述：按照“XX 街与 XX 路路口 XX（方向）XX 米路 XX”格式规范填写，优先选择最近的交叉路口作为参考点;

3. 现场照片：至少上传 2 张清晰照片，第 1 张为近景特写（清晰呈现问题细节），第 2 张为远景照片（包含周边固定参照物，如门牌号、路灯杆编号、显著建筑物等），便于快速定位。

（四）市民提交问题后，平台应当严格按照“立案→派遣→处置→核查→结案”的标准流程进行闭环流转和规范化处置。市民可通过“我的爆料”模块实时查看已上报问题的办理进度。

第三十二条 【全链条闭环管理】

（一）建立街道、片区、社区三级网格化城管队伍，压实属地监管责任。

（二）依托城市运管服平台，对市民通过“市民随手拍”和“意见码上提，城管马上办”上报的案件及网格巡查发现的问题，均按照立案、派遣、处置、核查、结案标准流程闭环流转，确保“接单快、派单准、处置实、回复及时”，实现信息收集、处理、反馈、监管全链条闭环管理。

（三）各类城市管理问题及群众急难愁盼事项应当在最短时间内妥善解决。不同类型问题的处置时限按照以下标准执行，并与第八章“三事分流”机制相衔接：

问题类别	处置时限	对应“三事分流”
简单案件 （垃圾清理、小广告清除等）	24 小时内	小事
一般案件 （设施维修、环境整治等）	3—7 个工作日	中事
复杂案件 （违建查处、重大安全隐患等）	15 个工作日内取得实质性进展	大事

市民可通过“我的爆料”实时查看办理进度。

（四）对市民通过“市民随手拍”和“意见码上提，城管马上办”反映的各类城市管理问题与意见建议，均应当第一时间审核

立案、精准分派、高效处置。

第三十三条 【评价与反馈机制】

（一）问题处置完成后，系统应当通过“随手拍”小程序推送评价提醒。市民可通过“我的评价”模块对处置结果进行满意度评价，选择“满意”或“不满意”并填写简要意见。

（二）评价期限为自问题办结通知之日起1个自然日内完成；逾期未评价的，系统默认评价为“满意”。

（三）鼓励市民通过“市民建议”模块反馈小程序信息错误或提出改进建议，后台核实后及时修正完善。平台通过“通知公告”模块发布随手拍相关通知、操作指南更新、活动通知及奖励兑付公告等信息。

（四）建立办结事项“回头看”机制，对已销号事项按不低于20%的比例随机回访核查，防止问题反弹回潮。

第三十四条 【数据管理与安全保障】

（一）“潍坊智慧城管”运行过程中产生的市民个人信息（含身份证号、联系方式、位置信息等）应当严格保密，仅用于城市管理问题处置，不得泄露、出售或用于其他用途。

（二）违反保密规定的，依据《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规追究责任。

（三）平台运行数据应当定期备份，确保数据安全。系统运行维护由市级城市管理部门统一负责，保障平台稳定运行、定期更新升级。

第三十五条 【奖励与激励】 建立市民参与城市管理激励机制，在“市民随手拍”功能模块设置“奖励办法”，公布年度奖励形

式（如积分兑换、话费充值红包奖励等）及具体评定标准（如有效上报数量、问题质量等），详情以当年公布为准。对积极参与城市管理、有效上报问题数量多、质量高的市民，给予相应奖励，激发社会公众参与城市治理的积极性。对恶意虚假举报行为，平台将依据相关规定限制使用权限，并依法追究责任。

第三十六条 【工作要求】

（一）各级城市管理部门和社区城管服务站可在社区显著位置张贴宣传海报和使用指南，引导居民正确使用“潍坊智慧城管”小程序。

（二）平台运维单位应当保障小程序正常运行，及时处理系统异常，定期收集用户反馈并优化功能。

（三）市民通过“随手拍”上报的问题应当真实、客观。对上报信息不实、恶意举报等行为，经核实后依法依规处理。

第七章 “三事分流”闭环管理模式

第三十七条 【模式概述】 建立“三事分流”快速处理通道：小事网格即时办结、中事社区协调限时办结、大事上级统筹协同办结。从发现、交办到办结、反馈，全程留痕、闭环管理，实现问题分级响应、精准处置。

第三十八条 【小事—网格即时办结】

（一）适用范围：能现场解决的简易问题，如垃圾未及时清理、小广告张贴、乱堆乱放、非机动车乱停放等。

（二）处置主体：下沉社区队员或网格力量。

（三）处置要求：现场即时办结，做到“小事不出网格”。办

结后应当在工作台账中记录备案，有条件的可通过电子台账同步记录。

第三十九条 【中事—社区协调限时办结】

（一）适用范围：涉及专业执法或资源协调的问题，如管道破损、设施维修、占道经营、噪声扰民等。

（二）处置主体：由社区城管服务站协调，街道执法中队长或业务科室负责人牵头处置。

（三）处置要求：限时办结，一般问题应当在3个工作日内办结，复杂问题应当在7个工作日内办结，做到“中事不出社区（街道）”。

第四十条 【大事—上级统筹协同办结】

（一）适用范围：重大安全隐患、复杂跨部门问题等，如违规燃气使用、违法建设、重大环境污染等。

（二）处置主体：由市、区级分管负责同志统筹调度，相关部门专班攻坚，街道、社区配合落实。

（三）处置要求：协同处置，明确牵头部门和配合部门，制定专项方案，确保件件有着落、事事有回音。办结时限根据具体情况确定，一般应当在15个工作日内取得实质性进展，实行销号管理。

第四十一条 【分类裁定机制】

（一）问题分类存在争议的，由社区城管服务站负责人初步判定。

（二）社区层面无法判定的，报街道城管执法中队或相关业务科室裁定。

（三）街道层面无法判定的，报区（市）城市管理部门裁定。

（四）裁定结果应当记录备案，作为同类问题分类的参考依据。

第四十二条 【升级与降级流转】

（一）“小事”处置过程中发现实际复杂程度超出预期的，应当及时升级为“中事”办理，并告知诉求人。

（二）“中事”经协调发现需要上级支持的，应当及时升级为“大事”，按程序上报。

（三）“大事”经上级统筹后分解为具体任务的，可降级为“中事”或“小事”由相应层级办理。

（四）升级或降级流转应当有书面记录，明确流转原因、时间和责任人。

第四十三条 【闭环管理要求】

（一）建立“反映—受理—分类—处置—回复—回访—销号”全流程闭环管理机制。

（二）建立“跟踪办理”工作推进机制，随时关注办理进度。

（三）对临近时限未办结的工单提前 1 个工作日提醒预警，对超期未办、群众不满意的事项重点督办、通报批评。

（四）建立办结事项“回头看”机制，对已销号事项按不低于20%的比例随机回访核查，防止问题反弹回潮。

第八章 “吹哨报到”与联动机制

第四十四条 【“吹哨报到”响应机制】

（一）建立“基层吹哨、部门报到”工作机制。

1. 吹哨主体与条件：社区网格员、驻点城管队员或居民在日常巡查和生活中发现问题，属于城市管理职责范围内且需紧急处置的，可启动“吹哨”程序。“吹哨”可通过电话、微信工作群、智慧城管平台等渠道发起，需说明问题类型、具体位置、现场情况及紧急程度。

2. 报到时限：城管部门接到“吹哨”后，一般问题应在30分钟内响应、2小时内到场处置；紧急问题（如燃气泄漏、井盖缺失等涉及公共安全的）应在15分钟内响应，1小时内到场。需多部门联合处置的，由城管部门同步通知相关职能部门，相关部门应在2小时内指派专人到场或远程协同处置。

3. 报到责任：接到“吹哨”指令的部门和人员不得推诿、拖延。确不属于本部门职责的，应在30分钟内转交相关部门并告知吹哨人。

（二）遇到复杂问题或跨部门协作时，由城管部门“吹哨”，召集相关职能部门与属地力量共同报到，确保问题不推诿、不积压、不拖延。

（三）落实“问题收集、分析研判、推动解决、跟踪落实”的闭环治理模式，做到“哨响人到、事结销号”。每次“吹哨”处置情况应在处置完成后24小时内录入工作台账。

第四十五条 【联动议事机制】

（一）建立“1+4+4”联动机制：以党组织为核心纽带，贯通部门、街道、社区、物业四方职能，通过联络协调、议事调解、联合巡查、执法协作四项协同机制开展工作。

（二）定期召开联动议事会议，协调解决复杂问题。每月至

少召开一次社区城管工作例会，每季度至少召开一次联动议事协调会。

（三）建立“部门—街道—社区”三级联动体系，定人、定岗、定责，确保联动机制高效运转。

第九章 纪律监督

第一节 监督机制

第四十六条 【监督机制】

（一）建立健全城市管理进社区工作监督机制：

1. 日常检查：由县级城市管理部门联合街道办事处定期对驻点城管队员进社区工作情况进行监督，检查内容包括工作记录、问题处理进度、居民满意度等。每季度至少开展 1 次专项检查。

2. 随机抽查：市级城市管理部门应不定期组织随机检查（不预先通知、不打招呼），对各社区城管服务站工作开展情况进行实地了解，建议每半年开展 1 次。

3. 帮扶提升：市级城市管理部门可组织各县（市、区）开展交叉学习，互学互鉴、相互促进，每年可开展 1 次。

（二）成立社区城管工作监督小组。由社区工作人员、居民代表、党员代表等组成，定期对社区城管工作进行现场了解，每季度至少开展 1 次。

（三）健全城管社会监督员制度。选聘热心市民、行业代表、志愿者担任城管社会监督员，充分发挥治理监督作用。

（四）发现问题限期整改。对发现的问题及时下达整改通知

书，要求限期整改，并跟踪整改落实情况，整改不到位的，予以通报批评。

（五）拓宽投诉举报渠道，公开举报电话、电子邮箱、微信公众号等，接受居民对驻点城管队员工作态度、工作效率、廉洁自律等方面的监督举报。

第二节 纪律要求

第四十七条 【行为规范】 驻点城管队员应当做到:

（一）着装规范，着统一制式服装，佩戴统一标志标识，全程佩戴执法记录仪，使用规范用语，热情高效服务，规范文明执法;

（二）对轻微违法行为推行“首违不罚”。“首违不罚”应当符合《中华人民共和国行政处罚法》第三十三条规定的条件，即初次违法且危害后果轻微并及时改正的，可以不予行政处罚。具体操作程序如下:

1. 认定：驻点城管队员发现违法行为后，应查询当事人历史违法记录，确认是否为“初次违法”。

2. 告知与教育：确属“首违不罚”适用情形的，应当场对当事人进行劝导教育，明确告知其违反的法律法规具体条款、可能面临的处罚内容，以及适用“首违不罚”的依据和条件。

3. 责令改正：责令当事人立即或限期改正违法行为，并提出明确的整改要求。

4. 文书制发：对适用“首违不罚”的案件，应当制发《轻微违法行为不予行政处罚告知书》或《行政告知书》，对当事人进行法规宣传、教育提示。

5. 台账记录：所有“首违不罚”案件应在工作台账中完整记录，包括当事人信息、违法事实、教育劝导情况、整改结果等，确保可追溯、可核查。

6. 拒不改正的处理：当事人拒不改正或再次违法的，应依法予以行政处罚。

（三）派驻或联系驻点城管队员应当挂牌或着制服上岗，主动热情，服务周到，注重形象；

（四）严禁接受管理对象宴请和财物，坚决杜绝“吃拿卡要”等不正之风；

（五）严守保密规定，不得泄露居民个人信息。违反保密规定的，依据《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规追究责任。

第四十八条【执法记录仪使用】执法记录仪应当在以下执法活动中全程开启：

（一）现场检查、巡查；

（二）现场处置投诉举报；

（三）实施行政处罚、行政强制；

（四）开展联合执法行动；

（五）其他应当记录的执法活动。

执法记录资料保存期限不少于6个月，涉及行政复议、行政诉讼的，保存期限不少于结案后2年。

第四十九条【廉洁自律】驻点进社区开展工作的城管队员，应当严格遵守廉洁自律各项规定，自觉践行廉洁自律相关要求，严格恪守公务人员廉洁从政工作纪律，时刻坚守纪律红线，严禁

出现任何违规违纪行为。

第三节 责任追究

第五十条【责任追究】对在城市管理进社区工作中存在下列情形之一的，依规依纪依法追究相关人员责任:

（一）对群众诉求推诿扯皮、敷衍塞责，造成不良影响的;

（二）泄露居民个人信息，侵犯居民合法权益的;

（三）接受管理对象宴请、财物，存在“吃拿卡要”行为的;

（四）其他违反法律法规和本手册规定的行为。

第十章 保障措施

第五十一条【经费保障】城市管理进社区工作经费建议纳入同级财政预算，保障社区城管服务站建设、运行、维护及人员培训、工作奖励等支出，驻点城管队员、社区城管联络员的薪酬由县（市、区）财政统筹保障。

第五十二条【设施保障】街道办事处可为社区城管服务站提供必要的办公场所和设施设备，保障水、电、网络等基本条件。

第五十三条【技术保障】城市管理部门应当加强智慧城管平台建设和技术支持，保障“随手拍”小程序等信息化工具稳定运行，定期更新升级。

第五十四条【宣传保障】各级城市管理部门应当加强城市管理进社区工作的宣传报道，及时总结推广先进经验，营造良好舆论氛围。统筹各类媒体平台，宣传城市管理进社区工作，营造全社会关心支持参与的浓厚氛围。

第十一章 附则

第五十五条 【解释权】 本手册由潍坊市城市管理局负责解释，并根据实际情况适时修订。

第五十六条 【实施细则】 各县（市、区）城市管理部门可结合本辖区实际，在本手册基础上制定具体实施方案或工作细则，并指导各社区参照执行。

第五十七条 【附件】 本手册所附附件为参考性文本，供各社区在制定实施细则时参照使用，可根据本社区实际进行适当调整。附件七《“首违不罚”操作指引》为专项操作规范，各社区在适用“首违不罚”时应当遵照执行。

第五十八条 【施行日期】 本手册自发布之日起施行。

附件 1

社区城市管理岗工作制度（参考范本）

第一条 【制定目的与依据】 为规范社区城市管理岗运行，提高服务质量，保障城市管理进社区工作有序开展，依据《潍坊市城市管理进社区工作指导手册（试行）》及相关法律法规，编制本制度。

第二条 【适用范围】 本制度适用于社区城市管理岗、服务站点或办事窗口全体工作人员，包括派驻城管队员、协管员、社区工作人员及相关志愿者。

第三条 【岗位职责】

（一）市容秩序维护。监督社区内门店落实“门前五包”责任制，巡查并制止违规户外广告、乱贴乱画、占道经营等行为。

（二）环境卫生督导。协同物业或环卫责任单位检查公共区域卫生状况，监督垃圾收运工作，协助推进垃圾分类。

（三）违建巡查防控。加强日常巡查，及时发现、制止违法建设行为，建立违建信息档案并定期上报。

（四）设施巡查报修。定期排查道路、路灯、井盖等市政设施完好情况，发现损坏及时通知相关部门维修，制止破坏市政设施行为。

（五）投诉建议办理。受理居民关于城市管理问题的投诉建议，按规定时限反馈处理结果。

（六）普法宣传服务。协助开展城管政策法规宣传，参与社区公益活动，调解城市管理相关矛盾纠纷。

第四条 【日常管理制度】

（一）考勤制度。工作人员应当严格遵守工作时间，不得迟到、早退、旷工。因事因病请假应当提前办理请销假手续，并报上级主管部门备案。

（二）交接班制度。建立工作交接班制度，交接内容包括:未办结事项、待处理投诉、重要通知、设备设施状态等，交接应当有书面记录，双方签字确认。

（三）值班接访制度。工作日期间服务站应当保证至少 1 人在岗。值班人员应当做好来访登记，对紧急事项立即处置并上报。

（四）巡查制度。定时开展网格化巡查，每日巡查不少于 1 次，对发现的问题规范记录，能现场解决的立即处理，需协调的及时上报跟进，重大安全隐患立即上报并启动应急预案。

（五）会议制度。每月召开一次社区城管工作例会，总结讲评工作，分析问题，制定解决方案。必要时可组织联席会议协调解决复杂问题。

（六）公示制度。在社区显著位置设置公示栏，公开派驻城管工作人员信息、联系方式、工作职责、监督渠道等内容，人员变动 3 个工作日内更新。

（七）台账制度。建立受理问题登记簿、联合巡查和执法登记簿、联动议事会议登记簿、座谈会议登记簿等基础台账，记录规范、完整、真实。

（八）反馈制度。建立完善居民诉求首接负责制，一般问题 3 个工作日内反馈处理结果，复杂问题说明办理进度和预计办结时限。

第五条 【勤务管理】 实行“三定”管理，即定人、定时、定岗。驻点城管队员每周定期深入社区开展工作，每次工作时间不少于5小时。建立轮岗交流制度，轮岗周期原则上不少于1年。

第六条 【应急管理】

（一）建立应急值守制度，明确突发事件报告程序和处置流程。

（二）遇有重大安全隐患、群体性事件等紧急情况，应当立即上报街道和上级城管部门，同时做好现场稳控和先期处置。

（三）定期组织应急演练，每年至少开展1次。

第七条 【纪律要求】 工作人员应当严格遵守《潍坊市城市管理进社区工作指导手册（试行）》第九章纪律要求，着装规范，全程佩戴执法记录仪，使用规范用语，热情高效服务，科学文明执法。对轻微违法行为推行“首违不罚”，以劝导整改为主。禁止接受管理对象宴请、财物，杜绝“吃拿卡要”。严守保密规定，不得泄露居民个人信息。

第八条 【附则】 本制度由社区城管服务站负责组织实施，根据实际情况适时修订。

附件 2

社区城管服务站视觉标识规范

第一条 【设计原则】

（一）统一性原则。社区城管服务站视觉标识应当统一凸显“城管蓝”元素，提升品牌辨识度。

（二）规范性原则。标识设计应当遵循国家标准和行业规范，做到醒目、清晰、准确、规范、完好。

（三）融合性原则。标识应当融入周边环境，与社区整体风貌协调，体现“一站一品”特色。

（四）安全性原则。标识安装应当牢固可靠，符合消防安全要求，不得遮挡消防通道、消防设施。

第二条 【色彩标准】

（一）主色调为“城管蓝”，标准色值:

--CMYK: C100 M60 Y0 K0

--RGB: R0 G94 B184

十六进制：#005EB8

（二）辅助色为白色（CMYK：C0 M0 Y0 K0；RGB：R255 G255 B255）和浅灰色（CMYK: C0 M0 Y0 K20; RGB: R230 G230 B230）。

（三）禁止使用其他颜色替代主色调，不得擅自调整色值。

第三条 【标牌规范】

（一）门头标牌

1. 设置位置：社区城市管理岗、服务站点或办事窗口入口

处正上方或侧上方醒目位置。

2. 规格尺寸：根据入口宽度确定，建议宽度为80cm—150cm，高度为30cm—50cm。

3. 底色为“城管蓝”，文字为白色，字体为黑体，内容为“社区城市管理服务站”或“城市管理进社区服务站”。

4. 材质：铝合金板、亚克力板或不锈钢板，具备防水、防晒、防腐蚀性能。

5. 夜间应当具备可视功能，宜采用LED背光或外置照明，照度不低于50lux。

6. 安全要求：标牌安装应当牢固可靠，能够抵御当地基本风压（不低于0.4kN/㎡）。标牌材质应选用阻燃材料或进行防火处理，安装位置不得遮挡消防通道、消防设施、安全出口标识及疏散指示标志。电气照明线路应当符合《建筑电气工程施工质量验收规范》（GB50303）的要求，做好防水、防漏电保护。

（二）公示栏

1. 设置位置：社区显著位置，便于居民查看，建议安装高度为底边距地面120cm—150cm。

2. 规格尺寸：长方形，建议尺寸为120cm×80cm或150cm×100cm。

3. 内容：派驻城管工作人员信息（姓名、职务、联系方式、照片）、工作职责、服务承诺、运行机制、工作流程、监督电话等。

4. 材质：铝合金边框+亚克力面板，或不锈钢边框+钢化玻璃面板。

5. 应当具备防雨、防晒、防盗功能，内容可更换。

（三）室内标识

1. 工作区与便民服务区应当设置功能分区标识牌，规格为30cm×20cm。

2. 各项制度规定应当上墙公示，采用统一规格的展板，建议尺寸为 60cm×90cm。

3. 岗位标识牌：工作台面应当设置统一岗位标识牌，规格为 20cm×10cm，内容为“城市管理进社区服务岗”。

（四）导向标识

1. 在社区主要通道、路口设置导向指示牌，引导居民前往服务站。

2. 导向牌规格为 40cm×60cm，蓝底白字，箭头指示方向准确。

第四条 【标识禁用规范】

（一）禁止擅自变形、拉伸、压缩标识图形和文字。

（二）禁止改变标识标准色值或在标识上叠加其他图案、文字。

（三）禁止使用破损、褪色、污损的标识。

（四）禁止在标识上张贴、涂写其他内容。

（五）禁止使用“城市管理工作站”等非规范名称。

第五条 【服装规范】

（一）派驻或联系驻点城管队员应当着统一制式城管制服上岗，佩戴执法记录仪、工作证和统一标志标识。

（二）着装应当整洁规范，不得混穿、披衣、敞怀、挽袖、

卷裤腿。

（三）规范佩戴肩章、臂章、胸牌等标志标识。

（四）仪容仪表应当整洁得体，不得留怪异发型、染夸张发色，不得佩戴夸张饰品。

第六条 【维护管理】

（一）建立标识日常巡查维护制度，发现破损、褪色、脱落等情况应当及时修复或更换。

（二）标识更新、更换应当报上级城市管理部门备案，确保风格统一。

（三）因社区改造、搬迁等原因需要拆除标识的，应当妥善保管或按程序报废。

附件 3

四本台账登记表格模板及使用规范

一、台账管理总则

（一）社区城管服务站应当建立纸质台账与电子台账并行管理制度，确保数据一致、互为补充。

（二）台账记录应当做到真实、准确、完整、及时，不得伪造、篡改、损毁。

（三）台账保存期限不少于 3 年，涉及行政复议、行政诉讼的，保存至结案后 2 年。

（四）台账管理人员应当相对稳定，人员变动时应当办理移交手续，由交接双方及监交人签字确认。

（五）台账应当专柜存放，做好防火、防潮、防虫、防盗措施。

（六）电子台账应当具备数据自动备份功能，备份周期不少于每月 1 次。电子台账保存期限与纸质台账一致，均不少于 3 年。

二、编号规则

（一）受理问题登记簿编号格式：XX 社区—SL—年份—序号（如：奎文区东关街道工福街社区—SL—2026—001）。

（二）联合巡查、执法工作登记簿编号格式：XX 社区—XC—年份—序号。

（三）联动议事会议登记簿编号格式：XX 社区—YH—年份—序号。

（四）座谈会议登记簿编号格式：XX 社区—ZT—年份—序

号。

（五）序号按年度连续编排，不得跳号、重号。

三、填写规范

（一）应当使用黑色或蓝黑色钢笔、签字笔填写，不得使用铅笔、圆珠笔或红色笔。

（二）字迹应当工整、清晰，不得潦草、涂改。确需修改的，应当在错误处划单横线，在旁边重写，并加盖修改人印章或签名确认。

（三）各栏目应当逐项填写，不得空项。确无内容的，应当划“／”或注明“无”。

（四）日期填写应当完整，格式为“XXXX 年 XX 月 XX 日”。

（五）签名栏应当由本人亲笔签名，不得代签。

四、封面设计规范

（一）封面应当包含以下要素：

1. 顶部：“城管徽”+“城市管理进社区工作台账”（黑体，小三号，居左，黑色）

2. 中部：台账名称，如“受理问题登记簿”（文星标宋，初号，居中，红色）

3. 下部：印制单位名称（文星标宋，小三号）（如：奎文区综合行政执法局 印制）

（二）封面背景建议使用体现本地特色的标志性建筑或城市景观图片，应当清晰、庄重。

（三）各县市区城市管理部门负责审核封面设计方案，确保整体风格协调统一。

五、装订与归档

（一）台账应当采用左侧装订或胶装，封面与内页牢固。

（二）年度终了或台账用完后，应当整理归档，编制目录，移交档案室保存。

（三）电子台账应当定期备份，备份周期不少于每季度 1 次。

（四）超过保存期限的台账，应当登记造册，经审批后按规定销毁。

六、表格模板

“城市管理进社区”工作台账

受理问题登记簿

XXX 综合行政执法局　印制

“城市管理进社区”工作台账

联合巡查、执法工作登记簿

XXX 综合行政执法局　印制

“城市管理进社区”工作台账

联动议事会议登记簿

XXX 综合行政执法局　印制

“城市管理进社区”工作台账

座谈会议登记簿

XXX 综合行政执法局　印制

“城市管理进社区”受理问题登记表

接访时间		编　　号	
问题来源	上级转办☐　　巡查发现☐　　居民投诉☐		
来访人姓名		工作单位	
联系电话		联系地址	
问题分类			
问题描述			
处理意见			
处理结果			

“城市管理进社区”联合巡查、执法工作登记表

工作内容			
工作时间		工作地点	
参加人员			
联合巡查、执法工作情况			

“城市管理进社区”联动议事会议登记表

会议时间		会议地点	
参加人员			
联席会议 讨论情况记录			

“城市管理进社区”座谈会议登记表

会议时间		会议地点	
参加人员			
对城市管理工作的意见建议			

附件 4

“三事分流”事项分类指引

第一条 【分类原则】 按照问题性质、复杂程度、权责边界和办理权限，将社区城市管理问题分为“小事”“中事”“大事”三类，分级响应、精准处置、闭环管理。

第二条 【分类标准】

（一）小事—网格即时办结

1. 定义：权责清晰、事实清楚、处置简单，可由基层力量现场即时处理的简易问题。

2. 适用范围（包括但不限于）：

（1）垃圾未及时清理、垃圾桶满溢;

（2）小广告、乱贴乱画;

（3）乱堆乱放（轻微）;

（4）非机动车乱停放;

（5）绿地垃圾、落叶堆积;

（6）其他可现场解决的简易问题。

3. 处置主体：下沉社区城管队员、网格员、物业人员。

4. 处置时限：现场即时办结，特殊情况不超过 24 小时。

5. 处置要求：做到“小事不出网格”，办结后应当在工作台账中记录备案，有条件的可通过电子台账同步记录。

（二）中事—社区协调限时办结

1. 定义：涉及专业执法、资源协调或多部门配合，需要一定办理周期的问题。

2. 适用范围（包括但不限于）：

（1）管道破损、设施维修;

（2）树木修剪、绿化补植;

（3）管线维修、路面修补;

（4）环境卫生集中整治;

（5）噪声扰民（非紧急）;

（6）违规户外广告拆除;

（7）占道经营;

（8）其他需要协调解决的问题。

3. 处置主体：由社区城管服务站协调，街道执法中队长或业务科室负责人牵头处置。

4. 处置时限：一般问题 3 个工作日内办结，复杂问题 7 个工作日内办结。

5. 处置要求：做到“中事不出社区（街道）”，办理过程应当全程留痕，及时向居民反馈进度。

（三）大事—上级统筹协同办结

1. 定义：情况复杂、涉及重大安全或需要跨部门协同、上级支持的重大问题。

2. 适用范围（包括但不限于）：

（1）重大安全隐患（如违规燃气使用、重大消防隐患）;

（2）违法建设（已建成或正在建设）;

（3）重大环境污染事件;

（4）需要市、区级层面协调的复杂问题;

（5）群体性诉求或可能引发群体性事件的问题;

（6）其他需要上级资源推动解决的问题。

3. 处置主体：由市、区级分管负责同志统筹调度，相关部门专班攻坚，街道、社区配合落实。

4. 处置时限：根据具体情况确定，但应当明确阶段性节点目标，一般应当在15个工作日内取得实质性进展。

5. 处置要求：确保“件件有着落、事事有回音”，实行挂牌督办、销号管理。

第三条 【分类裁定机制】

（一）问题分类存在争议的，由社区城管服务站负责人初步判定。

（二）社区层面无法判定的，报街道城管执法中队或相关业务科室裁定。

（三）街道层面无法判定的，报区（市）城市管理部门裁定。

（四）裁定结果应当记录备案，作为同类问题分类的参考依据。

第四条 【升级与降级流转】

（一）“小事”处置过程中发现实际复杂程度超出预期的，应当及时升级为“中事”办理，并告知诉求人。

（二）“中事”经协调发现需要上级支持的，应当及时升级为“大事”，按程序上报。

（三）“大事”经上级统筹后分解为具体任务的，可降级为“中事”或“小事”由相应层级办理。

（四）升级或降级流转应当有书面记录，明确流转原因、时间和责任人。

第五条 【闭环管理要求】

（一）建立“反映—受理—分类—处置—回复—回访—销号”全流程闭环管理机制。

（二）建立“日调度、周通报、月考评”工作推进机制，每日跟踪办理进度。

（三）对临近时限未办结的工单提前1个工作日提醒预警，对超期未办、群众不满意的事项重点督办、通报批评。

（四）建立办结事项“回头看”机制，对已销号事项按不低于20%的比例随机回访核查，防止问题反弹回潮。

附件 5

“潍坊智慧城管”操作指南

第一条 概述 为方便市民参与城市管理，高效反映和处置身边城市管理问题，规范“市民随手拍”和“意见码上提，城管马上办”使用流程，制定本操作指南。本指南基于“潍坊智慧城管”微信小程序及城市运管服平台编制，涵盖功能模块、操作流程、工作要求及注意事项，旨在提升问题上报、受理、处置和反馈的效率与质量。“市民随手拍”和“意见码上提，城管马上办”是“未诉先办”工作体系中“畅通渠道、确保群众诉求‘有呼必应’”的重要载体，与热线电话并行互补、协同运行。

第二条 适用范围

1. 参与城市管理的广大市民；

2. 负责城市管理问题受理、处置、核查的城市管理工作人员。

3. 凡使用“潍坊智慧城管”小程序进行城市管理问题上报、受理、处置与评价的活动，均适用本指南。

第三条 功能模块说明

1.“市民随手拍”主要包含以下功能模块：

（1）我要爆料：上报城市管理问题；

（2）我的爆料：查看已上报问题及办理进度；

（3）我的评价：对已处置完成的问题进行满意度评价；

（4）通知公告：获取“潍坊智慧城管”相关通知、服务指南等信息；

（5）奖励办法：了解年度奖励形式及具体评定标准;

2.“意见码上提，城管马上办”模块：可以对城市管理工作提出意见建议。

3.“便民服务”模块：城区便民服务地图。

第四条 操作流程

（一）注册

1. 在微信中搜索“潍坊智慧城管”小程序，点击进入。

2. 登录与实名认证：首次使用需完成实名认证。通过“潍坊智慧城管”小程序扫描身份证自动获取姓名、身份证号码，通过手机号发送验证码进行认证，三者绑定唯一账户。认证通过后，后续使用无需重复注册。

（二）市民随手拍

1.我要爆料

（1）进入路径：打开“潍坊智慧城管”小程序 → 点击“市民随手拍”模块 → 选择“我要爆料”。

（2）问题描述:

——用简明、准确的语言描述问题内容（如：井盖缺失、垃圾堆积、路灯损坏等）;

——尽量说明问题的严重程度、影响范围及发生时间。

（3）位置描述（请按以下格式规范填写）:

——格式示例：XX 街与 XX 路路口 XX（方向）XX 米路 XX。

——注意事项：问题所在的道路名称写在前面；优先选择最近的交叉路口作为参考点。

（4）现场照片（必须满足以下要求）：

——至少上传 2 张清晰照片;

——第 1 张为近景特写，清晰呈现问题细节（如破损部位、堆积物等）;

——第 2 张为远景照片，包含周边固定参照物（如门牌号、路灯杆编号、显著建筑物等），便于快速定位。

拍摄示例:

——近景照示例: 拍摄井盖缺失时，应近距离拍摄井口边缘的破损痕迹和周边路面情况;

——远景照示例: 在同一位置后退 5—10 米拍摄，画面中应包含至少一处可辨识的参照物（如门牌号、路灯杆编号、店铺招牌、显著建筑物等）。

（5）提交: 确认信息无误后，点击“提交”，问题将自动上传至市城市运管服平台，进入立案审核流程。

2.我的爆料（进度查询）

（1） 进入“我的爆料”模块，可查看本人上报的所有问题列表。

（2）点击任一问题，可查看当前办理状态（如: 待审核、已立案、处置中、待评价、已办结等）。

（3）支持按“当月”或自定义时间段筛选查询历史上报记录。

3.我的评价（满意度反馈）

（1）问题处置完成后，系统会推送评价提醒，进入“我的评价”模块可查看待评价案件。

（2）根据处置结果（是否彻底、及时、规范等），选择“满

意”或“不满意”，并可填写简要意见。

（3）点击“提交”将评价反馈至平台系统。

（4）评价期限：自问题办结通知之日起1个自然日内完成评价；逾期未评价的，系统将默认评价为“满意”。

4.通知公告

进入“通知公告”模块，可查看相关政策动态、操作指南更新、活动通知及奖励兑付公告等信息。

5.奖励办法

进入“奖励办法”模块，可查阅本年度“市民随手拍”活动的奖励形式（如积分兑换、话费充值红包奖励等）及具体评定标准（如有效上报数量、问题质量等），详情以当年公布为准。

（三）“意见码上提，城管马上办”应用模块

进入“潍坊智慧城管”——“意见码上提，城管马上办”应用模块，可以对城市管理工作提出意见建议，也可反映个人掌握的问题线索，城市管理部门会及时处置并反馈。

（四）便民服务

展示便民摊点群、供热、供气、供水营业厅、公共厕所、小修服务点、口袋公园、公共自行车等便民图层，可点击某一点位导航至目的地。

第五条 工作要求

（一）市民群众可使用“潍坊智慧城管”小程序随时随地将发现的违反城市管理规定的不文明行为（如占道经营、乱贴乱画、市政设施损坏、环境卫生脏乱等）进行拍照上报，做到即发现、即上报。工作人员对上报的问题，与巡查发现、平台预警、走访

收集的问题一并纳入“未诉先办”工作台账管理。

（二）平台将严格按照“立案→派遣→处置→核查→结案”的标准流程，对上报问题进行闭环流转和规范化处置，确保问题得到及时有效处理。

（三）处置完成后，请主动进入“我的评价”模块对处置结果进行客观评价。评价结果将作为考核处置单位工作质量的重要参考。

（四）上报问题应真实、客观，禁止恶意虚假举报。如有恶意举报行为，平台将依据相关规定限制使用权限，并依法追究责任。

第六条 注意事项与常见问题

1. 照片拍摄要求：请确保光线充足、画面清晰，避免抖动模糊；近景照应突出主体，远景照应包含可辨别的标志物。

2. 位置精准性：若现场无法确定交叉口，可补充描述周边标志性单位或路灯杆编号，减少定位偏差。

3. 问题描述示例：

——错误描述：“这里有垃圾。”

——正确描述：“和平路与东风街交叉口东北角约 50 米路东侧，垃圾桶满溢，大量生活垃圾散落地面。”

4. 网络环境：建议在 4G/5G 或稳定 Wi-Fi 下提交，避免因网络延迟导致上传失败。

5. 处置时效：不同类型问题的处置时限不同（简单案件 24 小时内、一般案件 3—7 个工作日、复杂案件 15 个工作日内取得实质性进展），请耐心等待，可通过“我的爆料”实时查看进度。

第七条 解释与修订

本指南由潍坊市城市管理部门负责解释，并根据实际运行情况适时修订。最新版本以“潍坊智慧城管”小程序内“通知公告”或“服务指南”栏目公布为准。

附件 6

城管“社区开放日”活动组织流程

第一条 【制定目的】

为规范城管“社区开放日”活动的组织实施，提升活动质量和实效，促进城管与社区居民的良性互动，依据《潍坊市城市管理进社区工作指导手册（试行）》及相关规定，制定本流程。

第二条 【活动主题】 “城管与社区携手，共建美好家园”。

各社区可结合实际确定副主题，如“城管进社区 服务零距离”“城市管理大家谈”“‘诚’意满满、‘管’到心里”等。

第三条 【活动频次与时间】

（一）每季度至少开展一次，每次活动时长建议控制在 2—3 小时。

（二）活动时间宜安排在周末或工作日晚间，便于居民参与。

（三）重要节点（如城市管理日、法制宣传日等）可临时加开专场活动。

第四条 【组织架构】

（一）成立活动筹备小组。

组　长：城市管理部门分管领导或科室负责人

副组长：社区党组织书记

成　员：城管队员、社区工作者、网格员、物业人员、志愿者等

职责分工：

1. 统筹协调组：负责整体策划、资源协调、进度把控；

2. 宣传动员组：负责活动预告发布、居民邀请、氛围营造；

3. 现场执行组：负责场地布置、物资准备、流程执行；

4. 后勤保障组：负责茶水供应、应急医疗、安全保卫；

5. 记录归档组：负责摄影摄像、意见收集、台账整理。

（二）活动前应当召开筹备会议，明确分工、时间节点和质量要求。

第五条 【活动流程】（建议时长 2.5 小时）

（一）签到入场（15 分钟）

1. 设置签到处，发放活动资料袋（含宣传手册、意见征集表等）；

2. 引导居民参观城管工作成果展板。

（二）开场介绍（15 分钟）

3. 主持人介绍活动背景、目的、流程；

4. 社区领导致辞；

5. 城管部门负责人介绍进社区工作开展情况，重点介绍“潍坊城管·社区管家”服务品牌和“未诉先办”工作理念。

（三）成果展示与互动体验（45 分钟）

6. 播放城管工作宣传片（5—8 分钟），重点展示城市管理进社区工作成效及“潍坊城管·社区管家”品牌建设成果；

7. 城管业务骨干讲解典型案例（15 分钟），突出“未诉先办”典型案例；

8. 互动体验环节（20 分钟）：

（1）执法装备展示与体验；

（2）垃圾分类互动游戏；

（3）“城管体验日”角色互换活动。

（四）政策咨询与投诉受理（45 分钟）

9. 设置咨询台，提供城市管理法律法规、政策咨询服务;

10. 现场受理居民投诉建议，填写《“社区开放日”意见征集表》;

11. 联合供水、供气、供暖、园林、环卫等企业设置服务台，提供业务咨询;

12. 设置“未诉先办”意见征集专区，收集居民对社区城市管理问题的预判性意见和建议。

（五）生活常识讲座（20 分钟）

13. 开展垃圾分类、安全用气、绿植养护等专题讲座;

14. 设置有奖问答环节，增强互动性。

（六）总结与合影（10 分钟）

15. 主持人总结活动成效，预告下次活动安排;

16. 集体合影，发放活动纪念品。

第六条 【场地布置要求】

（一）场地选择：社区广场、党群服务中心、物业会议室等开阔场地，面积不少于 100 平方米。

（二）功能分区：

1. 主舞台区：背景板、音响、投影设备;

2. 成果展示区：展板、视频播放设备;

3. 互动体验区：执法装备、垃圾分类道具;

4. 咨询受理区：桌椅、投诉登记表、宣传资料;

5. 签到休息区：签到台、座椅、饮水点。

（三）氛围营造：悬挂横幅、摆放道旗、设置引导标识。

第七条 【物资清单】

（一）宣传物资：宣传手册、海报、展板、横幅、道旗；

（二）办公物资：签到表、意见征集表、投诉登记表、签字笔、文件夹；

（三）设备物资：音响、投影仪、笔记本电脑、执法记录仪（展示用）、桌椅、台签；

（四）后勤物资：饮用水、一次性纸杯、急救药箱、纪念品；

（五）互动道具：垃圾分类模型、模拟执法装备、有奖问答奖品。

第八条 【宣传动员】

（一）活动前 7 天：在社区公告栏、电梯间张贴活动海报；

（二）活动前 5 天：通过社区微信群、公众号发布活动预告；

（三）活动前 3 天：向辖区居民代表、物业人员、楼栋长发放邀请函；

（四）活动前 1 天：电话提醒重点邀请对象。

第九条 【安全与应急】

（一）制定安全应急预案，明确突发情况处置流程。

（二）现场配备急救药箱，安排 1 名工作人员掌握基本急救技能。

（三）如遇恶劣天气，提前通知并择期举办。

（四）如遇人员聚集或突发冲突，立即启动应急预案，疏散人群并上报。

第十条 【活动后工作】

（一）问题梳理：24 小时内梳理居民反映的问题和建议，建立专项台账，明确责任人和办结时限。

（二）结果反馈：一般问题 7 个工作日内反馈处理结果，复杂问题说明进度和预计办结时间。活动中收集的问题和建议统一纳入“未诉先办”工作台账，实行销号管理。

（三）总结报告：活动结束后 3 个工作日内形成活动总结报告，包括活动概况、参与人数、收集问题、处理情况、经验不足等。

（四）资料归档：整理活动照片、视频、签到表、意见征集表、总结报告等资料，归入社区城管工作档案。

（五）效果评估：通过问卷调查或电话回访，评估居民满意度，作为改进依据。

第十一条 【效果评估标准】

（一）参与率：社区居民参与人数累计不低于社区总户数的 5%。

（二）问题解决率：现场受理问题办结率不低于 90%。

（三）满意度：居民满意度不低于 85%。

（四）宣传覆盖率：活动信息覆盖社区居民不低于 80%。

第十二条 【配套表格】

（一）“社区开放日”活动签到表

“社区开放日”活动签到表

时间：　　年　月　日

序号	姓名	性别	年龄	联系电话	住址/单位
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
…					

（二）“社区开放日”意见征集表

“社区开放日”意见征集表

姓名		联系电话		住址	
您对城市管理进社区工作的总体评价：□非常满意 □满意 □基本满意 □不满意					
您发现社区存在哪些城市管理问题？					
您对改进城市管理进社区工作有何意见建议？					
您希望下次开放日活动安排哪些内容？					
征集时间	年　月　日		征集人		

附件 7

“首违不罚”操作指引

第一条 【制定目的】 为规范城市管理领域“首违不罚”制度的适用，保障行政处罚的合法性与合理性，维护当事人合法权益，依据《中华人民共和国行政处罚法》第三十三条及相关规定，结合城市管理执法实际，制定本指引。

第二条 【适用条件】

适用“首违不罚”应当同时符合以下条件：

（一）初次违法。是指同一行政执法机关在其管辖区域 12 个月内发现违法行为人首次违反相关规定。

（二）危害后果轻微。违法行为未造成不良社会影响、未对公共安全或他人合法权益造成实质损害，且能够及时消除或恢复原状。

（三）及时改正。当事人在执法人员发现后能够立即改正或在责令改正期限内主动完成整改。

第三条 【不适用情形】

有下列情形之一的，不适用“首违不罚”：

（一）违法行为涉及安全生产、燃气安全、食品药品安全等重大公共利益的；

（二）违法建设、擅自改变房屋承重结构等严重影响公共安全的；

（三）违法行为被媒体曝光或引发群体性事件，造成恶劣社会影响的；

（四）当事人拒不配合调查、伪造证据或逃避执法的;

（五）法律法规规定应当直接给予行政处罚的其他情形。

第四条 【操作程序】

（一）查询核实。驻点城管队员发现违法行为后，应查询当事人历史违法记录，确认是否为“初次违法”。

（二）初步判定。根据违法事实、情节及危害后果，对照适用条件，初步判定是否符合“首违不罚”条件。

（三）告知与教育。确属“首违不罚”适用情形的，应当场对当事人进行劝导教育，明确告知:

违反的法律法规具体条款及对应罚则;

适用“首违不罚”的法律依据和条件;

应当采取的改正措施及期限。

（四）责令改正。向当事人下达《责令改正通知书》，责令其立即或限期改正违法行为，明确整改要求和期限。

（五）文书制发。对适用“首违不罚”的案件，应当制发《轻微违法行为不予行政处罚告知书》或《行政告知书》，经当事人签字确认后存档。

（六）台账记录。所有“首违不罚”案件应在工作台账中完整记录，内容包括：当事人姓名（名称）、联系方式、违法事实、适用依据、教育劝导情况、整改结果、执法人员签名、日期等，确保可追溯、可核查。同时纳入社区城管服务站“未诉先办”工作台账，作为源头治理和预防同类问题的重要参考。

（七）后续跟踪。责令改正期限届满后，应当进行复查，确认整改情况。当事人拒不改正或再次违法的，应当依法予以行政

处罚。适用“首违不罚”的当事人信息可纳入商户信用积分管理体系，作为信用评价的参考依据。

第五条 【文书模板】

轻微违法行为不予行政处罚告知书

（参考模板）

编　号：_____

当事人：_____

经查，你（单位）于_____年___月___日在_____（地点）实施了_____（违法行为）的行为，违反了《_____》第____条第____款的规定。

鉴于你（单位）系初次违法，危害后果轻微，且已（或在责令改正期限内能够）及时改正，依据《中华人民共和国行政处罚法》第三十三条第一款的规定，本机关决定对你（单位）不予行政处罚。

希望你（单位）引以为戒，自觉遵守城市管理相关法律法规，共同维护良好的城市环境。

执法人员：

当事人（签字）：_____

日期：_____年____月____日

（执法机关盖章）

第六条 【监督与复核】

（一）适用“首违不罚”的案件应当经执法中队负责人审核同意后方可结案。

（二）当事人对适用“首违不罚”有异议的，可向作出决定的执法机关提出复核申请，执法机关应当在5个工作日内作出复核决定。

（三）上级城市管理部门应当定期对“首违不罚”案件进行抽查复核，发现不当适用的，应当及时纠正。

第七条 【解释与修订】 本指引由潍坊市城市管理局负责解释，并根据法律法规变化和实际运行情况适时修订。

附件 8

潍坊市城市管理进社区服务联系卡

<table>
<tr><th>服务事项</th><th>反映渠道</th></tr>
<tr><td>1. 宣传进社区。通过普法宣传、城管开放日等主题活动，深入开展城市管理相关法律法规、政策标准、便民服务措施和城市生活节能应用技术等内容的宣传，推动政策法规深入群众。</td><td rowspan="4">1. 联系电话：水气暖专项服务电话：（各区提供），投诉受理电话：2966726，
2. 线上渠道：请使用“潍坊智慧城管”微信小程序。
方式一：搜索关注“潍坊智慧城管”，点击“市民随手拍”或 “意见码上提 城管马上办”反映情况。
方式二：扫描下方二维码进入“潍坊智慧城管”，点击“市民随手拍”“意见码上提 城管马上办”反映情况。
</td></tr>
<tr><td>2. 服务进社区。定期组织供水、供气、供暖、送绿等服务活动进社区，主动走访社区群众，畅通群众诉求表达渠道，认真做好群众来访来电接待工作，参与调解涉及城市管理方面的矛盾纠纷，为居民提供优质高效的便民服务。</td></tr>
<tr><td>3. 管理进社区。强化社区市容环卫、市政公用及园林绿化管理，深入推进垃圾分类指导和“门前五包”责任落实，及时发现并推动解决城市管理各类问题，协同改善社区环境品质，持续提升社区综合治理水平。</td></tr>
<tr><td>4. 执法进社区。依托巡查发现、群众举报、平台受理等渠道，依法查处城市管理领域违法违规行为，维护社区公共利益和公共秩序。</td></tr>
<tr><td>不属于本卡受理范围的事项
1. 治安案件、交通事故、火灾隐患。
2. 物业服务质量、房屋质量问题。
3. 消费维权、食品安全问题。
4. 劳动纠纷、社会保障问题。
5. 其他不属于城市管理职责范围的事项。</td><td>温馨提示
1. 反映问题时请尽量提供准确地址（如：XX 区 XX 街道 XX 社区 XX 小区 XX 楼栋 XX 单元门口）、清晰照片及简要描述，以便快速核实处置。
2. 对反映问题的处置情况，您可通过原渠道查询办理进度。</td></tr>
</table>

XXXXXXXXX 监制