为人民管理城市，“九大攻坚行动”交上答卷

□青岛日报/观海新闻记者 贾 臻

2022年，市城市管理局深度融入和服务城市发展大局，积极回应和满足民生所盼，真抓实干、勇毅攻坚，组织实施了违法建设治理攻坚战、城市治理全民战、环卫保洁持久战、垃圾分类攻坚战、燃气服务升级战、供热服务升级战、市容品质提升战、市容乱象整治持久战、智慧城管主动战等九大攻坚行动，在全市掀起强大整治声势，市容环境和秩序明显改观，为青岛全国文明典范城市创建及城市更新和城市建设三年攻坚行动提供了强大助力。

2023年，市城市管理局将全面学习贯彻落实党的二十大精神和省市工作要求，用实干求实效，坚定走好群众路线，用心用情努力为人民管理好城市，全力打造整洁有序安全智慧的城市管理新形象，让市民群众在这座城市生活得更加满意舒心，为不断开创新时代社会主义现代化国际大都市建设新局面贡献城管力量。

以雷霆姿态“亮剑”攻坚 打好违法建设治理攻坚战

2022年，市城市管理局以斗争精神和雷霆姿态“亮剑”攻坚，摸索出一套攻坚克难“组合拳”，组织实施了近年来规模最大、力度最强的违建治理攻坚行动，在全市掀起拆违治乱的强大声势。全年拆除各类违建909万平方米，数量为历年之最。

将拆违治乱作为服务城市大局、提升城市品质的“开路先锋”。始终将“三优先一重点”作为主攻方向，城市主干道、中心商业区、城市低效片区等重点区域拆违650万平方米，占拆违总量的72%，强力拔除了一大批损害城市形象、影响项目建设的“硬钉子”。对城市更新和城市建设“840重点片区”逐处摸排，拆除违建1289处，腾退土地163万平方米，助力跨海大桥高架路二期工程、辽阳路交通结建工程、唐山路打通工程等93个重点项目顺利落地。对26座城区高架桥下私搭乱建全面清理，腾出桥下空间4.2万平方米，有效推动了低效空间活化利用、蝶变升级。

将拆违治乱作为服务民生诉求、增进民生福祉的“主要战场”。始终坚持拆违利民、惠民，以民生诉求为指引，集中精力化解违建“积案”7889件，办结数量为历年之最，崂山区海青花园占压管线违建、即墨区鼎泰丰小区违建等群众反映多年的“硬骨头”问题被彻底解决。将违建治理全面向居民楼院延伸，市南区沛县路小区、市北区河清路32号等300个居民楼院通过环境秩序示范楼院验收，评选出西海岸新区辛安街道等10个“无违建”创建示范镇街和城阳区春城路社区等30个示范社区，违建治理成效惠及更多市民群众。2022年，市政务服务热线收到市民群众反映涉嫌违建问题的投诉数量同比下降45%，市民群众对拆违治乱工作的认可度和满意度大大提升。

一年来，违建治理在领导机制、法治保障、源头管控、治理手段和社会发动等方面均实现新的突破。

领导机制实现新突破。拆违治乱工作纳入城市更新和城市建设三年攻坚行动一体推进，“市级主导、区市主体、镇街主力”的三级攻坚作战体系高效运行，保障了全市一盘棋，形成一鼓作气、势如破竹的治理声势。

法治保障实现新突破。全省首部违建治理地方性法规——《青岛市违法建设治理条例》经市人大常委会审议通过，省人大常委会已经批准将于今年3月1日施行。“即查即拆”、源头防控、分类处置、部门协同、科技化手段应用等措施机制将上升到法律层面，我市违建治理工作将真正进入“有法可依”新阶段。

源头管控实现新突破。出台《青岛市新生违法建设防控治理办法》，全面规范防控标准、处置措施及工作流程。2022年全市即查即拆新生违建831处，同比下降54%。联合自规、住建等5个部门印发《关于进一步加强违法建设源头防控工作的意见》，不动产登记部门对11处“涉违”房产实施限制登记，有力打击了违法建设行为。同时，与自规部门建立专项信息告知机制，新建小区一经交付立即实施重点监管，确保源头上控制违建的发生。

治理手段实现新突破。综合运用卫星遥感、大数据分析等手段，构建起“空天地人”立体巡查模式，保障了违建快速发现、精准拆除。坚持拆改结合，拆后空间共新增绿地和休闲场所72处，美化、绿化、硬化5.2万平方米，实现“拆一处美一片”的治理成效。创新打造《亮剑拆违治乱》电视问政节目，主动揭短亮丑，曝光全市78个“硬骨头”违建问题，同步紧盯问题整改，传递出刀刃向内、重拳治违的强烈决心和鲜明态度。

社会发动实现新突破。市委组织部将拆违治乱纳入全市高质量发展综合绩效考核；市纪委监委建立违建“涉公”、失职失责人员问题线索移送和责任追究机制，受理“涉公”违建问题线索3起，督促22名“涉公”人员主动自拆；公安机关出动6600多人次在拆违治乱中给予强力保障，共同形成打击违建的强大合力。全市47万余名党员干部主动签订“零违建”承诺书，全市党政机关、国有企事业单位开展违建自查自清，党政带头、全民参与的良好氛围已然形成。

搭建公众参与平台 打好城市治理全民战

2022年，市城市管理局以“打好城市治理全民战”为抓手，搭平台、建机制，探索打造群众参与城市管理的“青岛模式”。

全面推行“三长一站”工作模式。由社区居委会党支部书记、街道骨干干部担任城市治理服务站站长，社区志愿者、网格员、楼组长、热心市民等担任楼院长、街巷长、区片长，将大部分问题发现在基层一线、解决在基层一线，形成问题解决“微循环”。目前，我市已在93个街道947个社区建立城市治理服务站1152个，设立站长1080名、街巷长3345名、区片长1708名、楼院长1.3万余名，增强了城市管理领域基层工作力量。为使“三长一站”真正发挥作用，全市各服务站整合3000余人组成专业力量，将供水、供气、供热、市政、园林、物业等与老百姓生活密切相关的专业人员吸纳进来，使老百姓身边的绝大多数问题都能解决。通过“三长一站”微循环，累计解决各类城市管理问题21万余件，热点难点问题904件，市民投诉率持续下降，群众满意度、城市治理效果显著提升。

全面落实市容和环境卫生责任区制度。向市民宣传讲解并发放“致市民的一封信”19万余封，注重探索技术手段与管理力量相结合，通过整合现有的人力与技术资源，有效提升管理时效和市民参与度。推行责任书电子化签约，累计签订电子责任书14.7万余份。全市执法部门累计检查责任区点位5.8万余处(次)，下达责令整改通知书2800余份，办理责任区行政处罚案件1887件。

开展“全民城管·温馨家园”公众参与城市管理活动。坚持开门办城管，实施“个、十、百、千、万”工程，打造了一个“全民城管·温馨家园”活动品牌，建立了人大代表、政协委员、专家学者、社区居民、新市民、社会志愿者等十支队伍，选聘了100余名城市管理公众委员，在全市推选产生了1016名市民代表，招募了12661名城市管理志愿者。2022年，组织市民代表、志愿者2.6万余人次，参与清理卫生死角5800余处，清理垃圾4600余吨、清理乱贴乱画小广告3万余处，持续打造“人人有责、人人尽责”群众工作新格局。

提升城市品质 打好环卫保洁持久战

增频提质，道路精细化保洁水平明显提升。加大机械化清扫保洁力度，主次干道全面实行“两扫三洒一冲”深度保洁作业，机械化清扫率达100%，清洗率达96%；在巩固原有740条深度保洁道路基础上，再创建深度保洁道路334条，占年度计划111%，总量达千条以上，居全省第一，为推动全国文明典范城市创建奠定坚实基础。

便民利民，公厕精细化服务水平明显提升。严格实施“六无、四净、二通”标准，加强公厕规范化管理、标准化服务；发挥“如厕如家”“净善境美”公厕服务品牌示范力、引领力，在原有216座基础上再创建“百佳公厕”110座，占年度计划110%；动员开放社会单位卫生间531座，占年度计划106%，总量达到958座，较2021年翻了一番；新增24小时开放公厕218座，占年度计划的109%，总量达622座，让市民游客如厕更加方便温馨，有力保障了城市“夜经济”发展，全力服务建设“宜居宜业宜游高品质湾区城市”。

践行文明新风 打好垃圾分类攻坚战

增量提标，改善居民小区环境和品质。紧盯垃圾分类投放点这一影响小区环境和品质的关键环节，强力推进市办实事，撤并生活垃圾桶点3337处，占年度计划111%；新建密闭分类投放点252处，占年度计划252%。全市原有的3.7万处桶点已撤除32.4%，升级改造投放点近5000处。小区楼座单元门口垃圾分类投放点“脏乱差”现象明显减少，市民群众“宜居”感受明显增强。

示范引领，推动垃圾分类好习惯养成。在实现垃圾分类投放条件基本覆盖的基础上，创新开展有人管、有设施、有维护、有参与、有效果的“五有”提标打造，选树经得起看、经得起问、经得起查、经得起考的“五星小区”244个，占年度计划122%。“五星小区”实现定时定点投放，日常管理水平规范、市民参与积极性强、分类投放准确率高，形成了“垃圾分类+三长一站”“垃圾分类+居民自治”等多种示范模式，为全国提供了可复制可借鉴的经验。我市城市生活垃圾分类成效列全国大城市第五名，保持第一梯队位次，经验做法入选住房和城乡建设部出版《大美城乡安居中国》地方实践案例。

暖心服务进“万家” 打好燃气服务升级战

为全市管道天然气居民用户免费更换不锈钢波纹管，攻克入户、安装管理、疫情不利影响等难题，全市累计完成入户和更换275.66万户，数量在全省排在第一位。同步消除用户使用不合格燃器具、软管超长等隐患22.6万余项，惠及全市670余万人口。

完成45公里老旧燃气管道改造，完成年度任务的150%。改造过程中，通过人防技防降低安全风险，确保燃气管线安全稳定运行。

为3397户老旧住宅安装管道天然气设施，完成年度任务的135.9%，其中包括市北区18栋800余户公租房。全市建成区管道天然气普及率达到92.4%，达到国内领先水平。

通过提供降低安装费用、简化报装手续、跑腿帮办代办等多种服务和优惠政策，在小餐饮等工商用户中大力推广应用更加安全的天然气，替代使用液化气的工商户1277户，完成年度任务的106%，极大地提高了燃气使用安全性，降低了小餐饮商户燃气事故发生概率。

保障民生诉求 打好供热服务升级战

供热保障工作是一项重要的民生工程，供热质量问题关乎百姓日常生活和切身利益，一直是市民群众关注的焦点。2022年，市城市管理局坚持为人民群众办实事、解难题，坚决打好供热服务升级战，促进我市供热质量和保障水平不断提升。

开展群众诉求集中区域专项治理活动。在非采暖季中，全市供热行业针对广大市民群众关注的供热质量等方面突出问题，实施“冬病夏治”行动，“停暖不停工”，在全市开展群众诉求集中区域专项治理活动，大力提高供热质量。查找出极端天气下供热温度不能稳定达标的20个焦点区域，采取了一系列有针对性的措施，有效改善和提高供热质量，惠及居民1.9万户。

持续推进老旧供热管网改造。2022年初，组织供热行业对上个采暖季管网运行情况进行摸排，将市北区金源小区、兴隆家园等发生事故的老旧管网列入改造计划，组织供热企业对包括李沧区郑庄社区、西海岸新区五台山路等50余个小区(路段)的老旧供热管网进行改造，全年共完成改造老旧供热管网32公里，超额完成计划目标，提高了供热管网保障能力，为采暖季供热管网安全运行打下了基础。

推进清洁能源供热政策修订。牵头起草《青岛市加快清洁能源供热发展的若干政策措施》，立足于保障清洁能源供热项目实施，继续给予新建项目建设资金或投资补助，资金从供热配套费中安排；立足于保障全市“煤改气”项目运行，在原政策对新建项目发放运行补贴基础上，将改建、扩建项目纳入运行补贴范围；立足于保障各类清洁能源供热项目健康发展，将取得供热经营许可的清洁能源供热项目纳入运行补贴范围，为我市建设绿色低碳高质量发展先行区、助力实现“碳达峰碳中和”战略目标提供政策支撑。

户外广告招牌“增品提质” 打好市容品质提升战

按照户外广告招牌管理“安全、规范、美观、特色”原则，以推进背街小巷广告招牌整治提升、打造10条广告招牌特色街区、有效推广智慧系统应用、大力开展“美在寻常巷陌间”店招公益更新大赛等为主要任务，全力推进城市户外广告招牌“增品提质”。

让背街小巷“美”起来。按照全国文明典范城市创建工作要求，第一时间打响整治背街小巷广告招牌突出问题攻坚战，以市城管办名义制定背街小巷广告招牌整治提升行动方案，全面摸排出 947 条背街小巷的4700 余处违规问题，按照“一条街一条街清，一个巷一个巷整”的原则要求，重点对批发市场、五金市场、农贸市场周边区域等合力攻坚。截至目前，全市清理乱贴乱摆广告、屋顶字、陈旧破损招牌1.3万余处、1.8万余平方米。

让特色街区“靓”起来。启动《青岛市户外广告设置管理办法》修订，将美的元素深度融入其内，让“目之所及，皆为美好”引领城市广告招牌管理。打造海泊路、青特小镇、光谷天地、沽河里商街、长兴路、中杰时代广场二期等10处广告招牌特色街区，将美的元素输送到更多街区，形成各美其美、美美与共的特色招牌，有效发挥了特色街区引领带动作用，助力文明典范城市创建。

让前置程序“用”起来。在全国同类城市中率先研发、使用“门头招牌前置服务”微信小程序，集咨询、登记、查询等功能于一身，商户可以打开“爱山东”小程序中“点·靓青岛”，进入“门头招牌前置服务”模块，根据需求选择相应事项。以专业和美学视角，开发设计零售、服务、娱乐、餐饮、服装、饰材6大类常见业态、108种店招设计模板，商家可以按分类快速浏览模板，自主设计出符合规范、独具特色的门头招牌设计方案。小程序上线以来，已有近1.1万户商家通过小程序提出招牌安装咨询，享受到方便、快捷、专业的“一对一”贴心服务。

优化提升市容秩序 打好市容乱象整治持久战

持续深入开展市容秩序整治，精心扮靓城市“面子”、用心做实民生“里子”。截至2022年底，全市共清理乱贴乱画176万处(次)，查处各类市容秩序问题76万处，城市治理水平和治理能力得到进一步提升。

滚动验收，以“实干”促“实事”。以300条市容秩序整治示范路为重点，针对占路经营、露天烧烤、乱堆乱放、地桩地锁、沿街晾晒等市容乱象深入开展综合整治，持续改善提升市容品质。至2022年11月底，300条市容秩序示范路已全部完成创建，城市管理执法管控效能持续提升，真正把市办实事办实办好，办进民心。

聚焦难点，以“点清”促“点赞”。市综合行政执法支队联合市公安局机动支队，在全市范围内组织开展为期6个月的露天烧烤夜间专项整治行动，对153处市民反映强烈、重复投诉的露天烧烤问题进行了督办，整改率100%。行动期间，全市共依法查处露天烧烤经营行为780余起，整改规范乱摆乱卖、乱堆乱放等相关市容乱象问题14000余起。违法露天烧烤经营问题做到“动态清零”，赢得群众“点赞”。

精准管控，以“精治”促“精致”。持续加大乱贴乱画小广告治理力度，2022年全市共清理各类乱贴乱画“小广告”176万处，立案查处1275起，停机4747个，城市道路、广场、公园、居民楼院等公共区域乱贴乱画现象明显改善，反弹回潮问题得到有效遏制。在全市推广应用智能语音追呼系统，解决了外地号、虚拟号查处难的问题。为方便商户和市民发布、查询相关家政服务信息，通过搭建第三方服务平台、推广设立社区信息宣传栏、引导社会力量参与等方式，实现了“小广告”的多渠道疏导、多元化治理、多群体受益。

数智引领 科技赋能 打好智慧城管主动战

以城市运行管理服务平台建设为抓手，全力打好“智慧城管主动战”，城市运管服平台日均流转处置城市管理类问题2万余件，处置率达到99%以上，为促进城市治理能力提升发挥了重要作用。

坚持“融合共享”，完善数据体系，推进信息资源“一网通联”。整合供热供气、环境卫生、综合执法等18个城市管理行业部门数据，汇聚住建、园林、公安等30个部门(区市)数据。普查更新全市建成区范围内的114类、319万个城市管理部件数据，形成城市管理部件“一张图”。共享接入3.8万余路高低点视频和全市城管系统视频采集车、无人机等感知终端数据，形成高、中、低立体式感知体系，对各类城市管理问题进行自动监控。建成了包含1500余项数据目录、45个专题库的大数据中心，并与青岛市城市云脑实现对接，实现数据跨系统、跨行业、跨部门共享运用。

着眼“城市安全”，夯实监管基座，推进城市运行“一网监测”。优化整合燃气、供热、供水、排水等城市运行系统和数据，初步构建涵盖地下、地面、空中等多层面立体化智能监管体系，提升城市运行可预知、能判断、快处置的响应能力。比如：供热监测场景，对全市1200余座换热站运行参数和市民反映的供热问题进行实时监测和分析研判；燃气智能监测场景，对全市37个燃气场站远程视频监控，对525处燃气重要管线、重点区域等实现24小时监测预警，平均每年依托平台发现并及时处置燃气泄漏5起，城市燃气安全水平大幅提升。

紧盯“城管难题”，丰富应用场景，推进城市管理“一网统管”。结合城市管理行业实际，打造智慧环卫、建筑垃圾监管等行业管理场景，实现违法建设“智能感知”、渣土车“统一监管”、环卫作业“数字管控”、责任区“电子承诺”、户外广告“智能监管”等，城市管理行业监管能力全面增强。智慧环卫场景对全市3100多条道路、2400座公厕、2600辆环卫车辆的作业实现了全链条的智慧监管；建筑垃圾监管场景接入全市470余处工地、5700余辆渣土车、480余处消纳场数据，并通过轨迹追踪、视频监控等方式，实现了新型渣土车违规率和事故率的“双降”；规划执法场景对在建工程进行远程监管，通过无人机巡飞对全市600多处工地的施工现场进行全覆盖监管，通过该系统的应用，执法人员出现场的次数减少了80%以上；违建治理场景通过“三张清单”对全市11000多处存量和新生违建进行“精准调度”，严密筑牢违建治理防线。

聚焦“民之所盼”，做实便民举措，推进民情“一网通办”。开发建设“点·靓青岛”公众服务小程序，设置“我拍我城”“家政服务”等16项便民服务功能模块，架起与广大群众互动沟通的桥梁，群众身边的城市管理问题实现“掌上报、掌上问、掌上查、掌上办”。