



# 城管委服务工作方案



汇报人：

2024-01-08



# 目录

- 引言
- 服务内容
- 服务流程
- 服务质量保障
- 服务创新
- 服务效果评估



01

引言





# 服务宗旨

01

## 以人为本

城管委始终将市民的需求和利益放在首位，提供高效、便捷的服务。

02

## 公平正义

在执法和服务过程中，城管委始终坚守公平正义的原则，维护社会秩序和公共利益。

03

## 服务至上

城管委致力于提供优质、专业的服务，不断提升市民的生活品质和幸福感。



# 服务理念

## 依法行政

城管委在执法和服务过程中，始终遵循法律法规，确保工作的合法性和规范性。

## 团结协作

城管委倡导团结协作的精神，加强与各部门的沟通与合作，共同推进城市管理工作。

## 务实创新

城管委在工作中注重实际，追求实效，同时鼓励创新思维和方法，不断提升服务水平。

## 廉洁奉公

城管委工作人员应保持廉洁自律，秉持公心，坚决反对腐败行为，树立良好的执法形象。





02

服务内容



## 城市环境卫生管理

负责城市环境卫生的监督管理工作，确保城市环境整洁、卫生。



## 城市绿化管理

负责城市绿化建设和管理，提高城市绿化覆盖率，改善城市生态环境。



## 城市设施维护

负责城市基础设施的维护和管理工  
作，确保城市设施的正常运转。



# 公共服务

## 公共交通服务

负责城市公共交通的管理和服务工作，提高公共交通的便利性和服务质量。

## 公用事业服务

负责城市供水、供电、供气等公用事业的管理和服务工作，保障市民的基本生活需求。

## 公共安全服务

负责城市的公共安全服务工作，包括消防、公安、应急救援等，保障市民的生命财产安全。





# 社区服务



## 社区文化建设

负责社区文化的建设和推广工作，促进社区居民的文化交流和认同感。



## 社区服务设施建设

负责社区服务设施的建设和管理，包括社区服务中心、图书馆、体育设施等，提高社区居民的生活质量。



## 社区环境整治

负责社区环境整治和管理的工作，包括社区绿化、垃圾分类、噪音控制等，营造良好的社区居住环境。



03

服务流程





# 受理阶段



## 接收服务请求

城管委设立服务热线、网上平台和现场窗口等多种渠道，接收市民的服务需求。

## 核实信息

对收到的服务请求进行核实，确认市民身份和需求真实性。

## 分类处理

根据市民需求的不同类型，进行分类处理，并确定相应的服务流程和责任部门。



## 办理阶段

### ● 协调处理

根据受理阶段确定的流程和责任部门，协调相关部门和资源，确保服务工作的顺利进行。

### ● 跟踪督办

对服务工作进行全程跟踪，确保各项措施落实到位，对存在的问题及时进行督办和整改。

### ● 信息反馈

在服务过程中，及时向市民反馈工作进展情况，增强市民的知情权和参与度。





# 反馈阶段

## ● 结果反馈

服务完成后，向市民反馈处理结果，并就处理结果进行解释和说明。

## ● 满意度调查

对服务工作进行满意度调查，了解市民对城管委服务的评价和意见，为改进工作提供依据。

## ● 持续改进

根据反馈阶段收集的信息和市民意见，对服务工作进行持续改进和优化，提高服务质量和效率。



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：  
<https://d.book118.com/158004122014006054>