

高新区综合行政执法队—— 创新“执法进社区” 提升服务惠民生

近年来，高新区综合行政执法队坚持以服务群众、共建共治为导向，持续深化“执法进社区”工作模式，聚力推进“三聚焦”工作路径，推动执法重心下移、服务关口前移、治理源头前置，在优化社区环境、维护公共秩序、化解矛盾纠纷、服务居民群众等方面取得了显著成效。全队聚焦精细管理、聚焦服务前移、聚焦协同共治三大方向，不断创新机制、优化流程、强化协作，形成了一批机制完善、措施有力、成效明显的经验做法。



辖区中队联合物业、社区及居民代表召开工作协调会。

1 构建常态长效机制

坚持规范化、精细化管理原则，围绕社区环境秩序、违法建设防控、垃圾分类与犬类管理等群众关切重点，建立“常态化巡查+专项联合整治”相结合的工作机制，实行网格化管理与责任到人制度，对重点小区、重点区域落实定点巡查和多渠道问题发现机制，推动执法力量与社区、物业力量协同，实现信息共享、快速响应、闭环处置，形成长效管控格局，使居民的获得感不断增加。

在实际工作中，全区各中队结合三级网格化管理，将正式队员、辅警队员、社会化管理服务人员深入社区全域，覆盖占道经营、违建、垃圾分类、犬类等多个执法领域，实现问题的早发现、快处置，确保整治成效可持续。

在市容秩序管理上，持续加强流动摊贩规范管理，通过劝导、规范等方式维护市容秩序，针对春江路藏珑御江府东侧人行道废品乱堆放等反复性问题，联合市政、街道综治、城建等部门开展多轮治理，确保问题得到有效遏制。

在违法建设防控上，坚持“控新增、减存量”策略，对江南一品、江南路以北别墅小区、东海府、大成郡、梅江南苑等重点小区落实定点巡查责任制，强化源头防控。

在垃圾分类与犬类管理上，通过检查垃圾分类责任主体、教育劝阻不规范投放行为等措施提升分类成效，同时加强文明养犬宣传，开展流浪犬抓捕与违规行为查处工作，推动养犬管理规范有序。

在餐饮油烟治理上，坚持“既要‘烟火气’，又要‘好空气’”，推行“全面摸排—精准治理—错时检查—长效监管”四步法开展专项行动。全面摸排餐饮单位油烟排放情况，重点关注集中区和高风险点位，并结合群众投诉建立问题清单；精准治理不同规模餐饮单位，针对性检查净化设施、排放控制与监测，并对不达标单位限期整改；错时检查在用餐高峰后进行，兼顾检查效果与经营秩序；长效监管通过定期复查和不定期抽查结合，持续跟进设备清洗、维护等情况，防止问题反弹，确保油烟治理成效稳定持久。

2 推行柔性治理模式

高新区综合行政执法队长期以来坚持“执法为民、服务先行”理念，将管理关口提前到问题萌芽阶段，把治理触角延伸到居民日常生活场景。

推行“劝导式、亲情化”执法方式，优先通过教育、协商、限期整改等手段化解轻微违法，减少冲突。依托社区服务中心、便民服务亭、党员先锋岗等平台，提供政策咨询、纠纷调解、法规宣传等便民服务，并在显著位置公示队员信息和联系方式，让居民能够方便找到执法人员、及时反映问题、获得帮助，推动居民从“被动接受执法”转向“主动配合治理”。

在具体实践中，注重将柔性治理落到实处。围绕群众关切，主动回应诉求。针对市民反映的新材料（国际）创新中心人行道非机动车长期占用、影响通行的问题，第一时间会同建设和交通管理部门、社区、物业方联合踏勘，面对道路属性、管理权限、停放需求之间的矛盾，多次协调会商，最终取消原不合理停放点，改造绿化带并新增5个集中停放区域，增加容量400余

辆。改造完成后，主动邀请反映问题的市民代表现场查看并听取意见，既满足管理要求，又回应群众关切。

延伸治理触角，前移执法关口。辖区四中队在梅墟、梅沁、梅苑三社区大厅设立执法服务窗口，配强驻点力量，常态化开展巡查、受理群众诉求，并结合社区特点开展精准普法宣传——在居民集中社区重点宣传燃气管理、环境卫生等法规，在商企集中的社区重点宣讲污水处理、建设规划等规定，并结合“破坏绿化”“违规排污”等案例以案释法，引导居民和商户主动守法。依托梅福社区“甬爱e家”便民服务亭设立党员先锋岗，选派政治素质高、业务能力强的党员驻点值守，倾听居民诉求、调解纠纷，推动问题化解在基层、在萌芽，实现了执法与服务的“零距离”。

注重柔性调解，增强群众认同。辖区五中队实行片区包干和执法公示，在社区显著位置张贴“执法进小区”标识和队员联系方式，通过耐心调解引导居民自治，既解决问题又增进感情，提升群众认同度。



法治宣传进社区。

3 完善多方联动机制

以“大综合一体化”改革为牵引，高新区综合行政执法队健全社区、执法、物业、行业主管部门多方参与的协作体系，形成快速响应、联合处置、综合研判的工作机制。坚持问题导向与源头治理相结合，注重兼顾法规刚性与人文关怀，推广“执法+调解+服务”的多元化解模式，通过现场联合检查、集中会商、社区座谈等方式，推动矛盾化解、隐患消除、秩序恢复同步落实。探索“执法+普法+共治”模式，将法律宣传、司法案例解读、风险提示融入执法全过程，提升社会各方守法意识与参与度；将联合执法、联合宣传、联合整治嵌入社区治理日常，实现资源共享、力量互补、同向发力。

在处理一起居民楼底层烧烤店油烟扰民问题时，辖区五中队联动市场监管、生态环境等部门开展实地调查。经查，该店铺所在位置被明确列为“禁止开设产生油烟餐饮项目”区域，依法不得经营相关餐饮项目。执法人员在坚持法规刚性的同时，多次上门与店主沟通，耐心解释政策，建议调整经营方向，并提供切实可行的合规经营指引；同时联合社区组织物业、房东与业主代表多方座谈，疏导矛盾。最终，店主同意闭店并搬迁至合规区域，困扰居民多月的油烟扰民和夜间噪音问题彻底解决。

事后，居民代表送来一面印有“油烟无情人有情 民呼急应暖人心”的锦旗，感谢该队在多部门协作中展现的高效、耐心与温度。通过协同共治，不仅改善了社区环境，也展现了多部门协作的综合治理成效。

高新区综合行政执法队相关负责人表示，自从大综合一体化改革以来，他们通过常态化巡查与专项整治相结合、事前引导与柔性执法相结合、联合执法与普法宣传相结合，全面提升了社区治理水平，有力保障了群众的获得感、安全感与满意度。

记者 边城雨 通讯员 林希佳