上海市静安区城管执法领域

精细化管理工作三年行动计划

（2018年—2020年）

按照《静安区国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》的要求，依据《关于加强本市城管执法精细化三年行动计划（2018-2020）》（沪城管执〔2018〕21号）文件精神，结合本区工作实际，制定了进一步加强本区城管执法领域精细化管理工作三年行动计划。

一、明确总体目标和工作思路

**（一）总体目标**

紧紧围绕“国际静安、圆梦福地”及“精品精致美丽城区”的奋斗目标，以深化本区城管执法领域精细化管理工作为契机，滚动实施精细化管理三年行动计划，力争2020年底前，实现“转变执法模式、创新勤务模式、完善执法监督、加强队伍管理、强化信息化应用、强化标准建设”的发展目标，城市管理难题顽症得到有效解决，城管执法工作水平显著提升。

**（二）工作思路**

紧扣市第十一次党代会提出的“提高城市科学化、精细化、智能化、法治化管理水平”的“四个化”要求，和推动城市精细化管理实施“全覆盖、法治化、智能化、标准化”的“一全三化”着力点，创新理念、转变方式、重塑流程，主动、集中、系统治理各类城市管理难题顽症，分类推进全区统一部署的相关专项执法整治工作任务；整合各类行政管理资源和社会力量资源，健全执法部门与管理部门之间的协作机制，推进城管执法工作模式转型；改进队伍内部管理运行水平，在执法模式、勤务、督察、队伍建设、信息化、标准化等方面，全面推动提升精细化管理水平，不断提高城市治理整体能力。

二、转变执法模式，创新执法理念

**（三）变“被动处置”为“主动治理”**

围绕全区执法专项整治统一部署，分类制定整治工作三年总体方案，优化整治工作路径流程。结合现场执法需要，按照简洁易懂、便于操作的原则，分类优化违法行为认定和执法整治标准。

**（四）变“零星执法”为“集中整治”**

围绕全区执法专项整治统一部署，依托本区城管执法工作体系，明确年度、季度、月度的整治节点任务，落实定期进度汇总、任务销项管理制度。分类推进执法专项整治，取得区域突破，形成示范效应。

**（五）变“单一执法”为“系统治理”**

推动联动管理和执法，在专项执法整治过程中，依托属地街镇，统筹协调公安、建设、市场监管、绿化市容、环保、规土、水务等管理和执法力量，依据各自法定职责，落实管理和执法责任。专项执法整治工作与“美丽家园”建设、“创城”、“创卫”等专题工作相结合，借势借力，协同推进。

三、推进重点领域综合治理，提升执法实效

**（六）推进违法建筑执法整治精细化**

依托无证建筑数据库，分解落实存量违建拆除任务量。依托街镇属地政府部门，健全联合执法、联合惩戒工作机制。依托城市网格化管理发现机制，第一时间制止新增违法建设行为，巩固执法整治成效。2020年底前，实现“五违”问题突出区域违法整治任务基本完成、存量违法建筑治理任务基本完成、新建违法建筑零增长的目标。

**（七）推进无序设摊执法整治精细化**

加强区际结合部的联合整治，市、区两级城管执法部门协调组织，推进区际结合部联合整治。2020年底前，实现无序设摊诉件及时处置率100%、重点区域消除集聚性设摊现象、一般区域设摊现象可控有序的目标。

**（八）推进街面环境秩序执法整治精细化**

依托网格化管理平台、政府购买的社会服务力量和路（弄）管会等自治组织，落实整治后的巩固措施，明确工作责任。2020年底前，实现重点区域的破墙开店、跨门营业、占道堆物等行为基本消除，一般区域破墙开店现象可控有序，无违示范街达标率30%的目标。

**（九）推进违法广告执法整治精细化**

主动与管理部门开展对接沟通，根据管理部门提供详细清单，重点查处超期限设置的大型户外广告。2020年底前，实现违规户外广告及时处置率90%、重点区域新建违规户外广告零增长、存量违规户外广告基本完成整治的目标。

**（十）推进住宅小区执法整治精细化**

对新发现的毁绿占绿、破坏承重结构、无序设摊现象，依法快速查处。结合对物业服务企业未尽职行为的行政处罚权，督促物业服务企业落实劝阻、报告等责任。2020年底前，实现老旧住宅小区新增的占绿毁率、破坏承重结构、破坏房屋外貌行为“零增长”，“无违示范小区”创建数量达到老旧住宅小区存量30％的目标。

**（十一）推进建筑垃圾执法整治精细化**

推进建立建筑垃圾“闭环管理”模式，执法部门发现问题后及时反映到城管执法、建设、市容、交警等部门。2020年底前，实现重点区域消除渣土偷乱倒现象、一般区域有效遏制渣土偷乱倒现象的目标。

四、创新勤务模式，提高执法效能

**（十二）推动差别化的执法勤务模式**

针对不同执勤区域的特点，从监察、固守、值班、备勤等四个方面，分类制定执法勤务标准。加强城管执法部门与城市网格化管理平台、“12345”市民服务热线的对接，研判把握不同区域、不同季节的违法行为特点规律，定期制定发布勤务指导意见。

**（十三）围绕重点执法类型，优化执法流程**

针对不同的专项执法整治类型，在采用“宣传教育、约谈劝阻、重点执法、整体推进”的通用步骤基础上，结合不同整治类型的特点，分类研究提出一线易理解、易操作的执法流程。结合一线执法遇到的入室难、认定难等难题，联合有关部门，整理汇总优秀执法案例，研究提出可行的工作措施建议。

**（十四）坚持“勤务跟着投诉走”的理念**

推动办案数量考核与市民投诉举报相挂钩，办案量考核指标与城市网格化管理平台、“12345”等热线投诉举报数量进行关联，确保区域执法办案总量保持合理水平。执法队员的办案数量和质量，作为个体职务晋升、绩效考核、奖先评优的重要依据。

**（十五）加强与管理部门的工作衔接**

在规划、房屋、水务等专业管理领域，结合管理部门承担的行政许可、行政审批、行政检查等职责，对城市网格化管理平台、“12345”热线等转来的案件，协调属地相关管理部门先行实施行政检查与管理。

**（十六）加强城管执法进社区建设**

结合落实城管执法社区工作室制度，优化与社区居委、弄管会、物业公司的工作衔接，推动由社区自治力量首先介入协调化解的机制。宣传教育劝阻无效的城管执法事项，报告属地城管执法部门，启动执法程序。

**（十七）加强城管执法勤务辅助人员的管理使用**

借鉴本区公安部门加强辅警人员使用管理的经验，推动辅助力量融入城管执法勤务辅助工作。城管执法勤务辅助人员参与勤务辅助工作，应由正规城管执法队员带班管理，确保行为规范受控。

五、完善执法监督，夯实制度体系

**（十八）完善日常督察工作制度**

完善现场督察工作内容规范，建立健全现场督察年度、月度、每日计划编制制度，优化现场督察文书、流程、频率等事项，提高现场督察工作实效。

**（十九）实施执法案卷评查制度**

建立健全城管执法法律文书样式、执法程序规范、违法行为查处认定标准。制定本区城管执法案卷评查办法，明确评查对象、内容、标准和规则，健全执法案卷评查工作机制，实施评查结果通报制度。

**（二十）实行重大事项报告制度**

制定重大事项报告制度，明确相关要求和工作责任，加强系统内重大事项的信息互通和管控，确保部门发生的重大执法决定或者具有较大社会影响等情况，及时书面报告上级部门。

**（二十一）提高监督信息化水平**

依托 “网上办案”、 “网上督察”和城管勤务通APP等信息化手段，加强城管执法行为的事中、事后监督，加强监督信息留痕、数据积累和信息数据互通、共享，形成综合性执法监督信息数据库。

**（二十二）提升执法规范化水平**

区局指导督促街镇基层城管执法机构落实全过程记录、执法公示、重大执法决定法制审核和法律顾问等制度。修订城管执法人员行为规范标准，坚持亮证执法，规范文明使用执法用语，认真履行对违法行为人的告知义务，规范填写执法文书并按时送达。

六、加强队伍管理，做实基层基础

**（二十三）强化城管队伍基础建设**

深入推进队伍标准化、规范化建设，督促相关街镇，按照标准落实规范办公用房和执法装备。积极发挥示范中队示范领引作用，带动整个队伍规范化发展水平不断提升。

**（二十四）推进培训方式转变**

进一步加强城管执法培训，通过在线学习、手机移动端培训app、封闭培训等多种方式，增强培训的针对性、有效性和趣味性。探索跨地区、跨部门的体验式培训模式，学习、借鉴经验和做法，切实提高培训实效。

七、强化信息化应用，打造系统平台

**（二十五）推动构建智慧城管执法规划体系**

立足现有的区、街镇二级城管执法信息化基础平台，2018-2020年，继续以“互联网+业务”“互联网+ 数据”为驱动，坚持“一套体系、三大数据库、N个业务系统”的信息化发展模式，增强大数据、云计算、物联网、移动通讯等信息技术在城管执法领域的集成应用能力，全面提升城管执法信息化能级，实现“数字城管执法”向“智慧城管执法”的跨越。

**（二十六）推进城管执法信息系统建设和应用**

落实全市部署的“网上办案、网上勤务、网上督察、网上考核”建设要求，加快推进系统建设，实现系统间互联互通。深化“四个网上”系统应用，深入用于执法工作实践，提升信息化应用水平。区局继续推广应用诉件管理系统、执法全过程记录系统等业务系统。

**（二十七）推进执法装备配置标准现代化**

按照市局统一要求，结合本区实际，规范本区一线执法人员和执法车辆装备配置标准，提高本区城管执法人员、车辆装备的现代化水平。结合“四个网上”系统拓展应用，推动执法人员手持终端设备、执法记录仪等装备的配备，推进4G单兵记录仪、全景车载视频、无人机实时监控等技术在城管执法领域的运用，打造一支智能化、现代化的执法队伍。