

柳州市城市管理行政执法局

柳州市市容管理局

A

关于市政协第十届六次会议第 61 号建议的答复

民盟柳州市委：

你们在市政协第十届六次会议上提出的《关于改善我市城市管理人性化执法的建议》的提案收悉，非常感谢你们对我市城管工作的关心与支持，对于你们提出的提案，经研究，答复如下：

一、目前我市城管执法工作的开展情况

2005 年，我市开展相对集中行政处罚权工作之后，城管执法工作逐步走向规范，执法队伍整体素质不断提高，城市人居环境有了很大改善，城市管理的总体形势是好的。

一是城管执法坚决贯彻了以人为本、公正文明执法的理念。通过“行政效能建设”、“队伍作风建设”、“队伍规范建设”、“学习型队伍建设”等活动，在执法队伍中努力推行依法行政、规范执法、文明执法和人性化执法，紧紧围绕打造亲民、为民的“服务型”队伍开展工作，取得了良好效果。

二是执法工作更加注重了社会实际和群众的需求。为解决进城务工农民和下岗失业人员等弱势群体生活来源问题，满足群众的实际生活需要，我局在市容管理上，不再是一味地堵，而是坚持了“疏堵结合，以疏为主”的方针，并适时向市政府提出了开办“便民市场”的建议，引起了市政府的高度重视。2010 年，经市政府同意，通过协调

城区政府及商务、工商、税务、交警、公安、消防、规划等部门，在我市四个城区划定了七个“便民市场”，并开展了试点工作，受到了群众的欢迎。

三是行政执法进一步规范，执法行为更加人性化。在工作中，我们始终坚持把服务摆在第一位，强调工作的方式方法和行为规范。要求执法人员在执法活动中，端正态度，摆正心态，注意言行。对违规行为的处罚，做到一教育，二警告，三处罚，不允许粗暴执法，以罚代管，使城管执法工作得到了多数当事人的理解和配合。

四是城管执法队伍的综合素质不断提高。每年两到三次的学习培训，从机关到基层、从领导到队员，一个也不落下。内容涉及心理学、各类法律法规、队伍管理规定等，学习培训结束后，还要组织专门考试，成绩不合格者要进行补训。除此之外，我局还十分注重岗位实践活动，经常组织开展岗位练兵，组织城管执法人员外出学习考察，全方位地提高执法人员的能力和素质，促进了依法行政水平的提高。

五是城管宣传持续加强，群众关心支持城管工作的氛围更加浓厚。这几年，在城管宣传方面，我局在不断加大工作力度。除积极响应市依法治市办开展“法律进社区”活动外，每年还自行开展一些法律宣传活动，如城管法律服务咨询、城管知识竞赛、城管热线、城管文艺汇演等，向群众宣传城管法律法规，倾听群众利益诉求，对群众反映的热点难点问题，及时加以解决，拉近了与群众间的距离，城管形象也不断得到改善和提升。

二、城管执法工作中存在的问题和遇到的主要矛盾

一是执法依据不到位，法律法规保障滞后。虽然城市管理相对集中行政处罚权工作已在全国范围内展开，但城管队伍缺乏一部高效、规范、专门针对城市管理执法的管理法规，对已被集中了行政处罚权的部门的相关法规、规章也没有作出相应的修改，造成了城市管理领域立法上的不完善，同时也造成了相对集中行政处罚权部门与其他各部门法之间的冲突。在具体实践中，确实有些部门或多或少仍在以部门法为依据执行已统一集中到综合行政执法部门的行政处罚权，这种

情况既不利于城管行政执法工作，也容易再次产生多头执法、执法扰民的问题；城市管理法规、制度的处罚力度不大，使城市管理违规事件屡禁不止，城市管理工作阻力较大、执法环境恶劣、暴力抗法事件时有发生；城市管理制度有待进一步完善。

二是重建设、轻管理现象依然存在。我市在城市建设方面的投资逐年递增，但在城市管理的基础设施投入、人员装备投入和经费保障等方面严重不足，城管聘用队员工资待遇偏低。这种做法，直接导致的是我市城市管理工作可持续发展的基础条件的脆弱和创新思想的动力缺失，纵观我市新建的一些城市道路和广场，因为管理人员的缺乏，市政设施被盗、被损坏的现象几乎时时都在发生，市区部分新近完成的建设项目之所以“未老先衰”，源自有些政府部门“重建设、轻管理”的滞后管理理念。

三是部分市民城市管理意识薄弱。城管面对的多是最基层的市民群众，在执法过程中因同情弱者心理而使城管工作很难得到群众理解与支持，农民工、外来工等要融入现代化城市文明，仍需要一个素质逐步提高的过程，导致城管执法难度大。主要表现在违法当事人不配合执法工作，一种是激进式的不配合，即采取暴力抗法或各种阻碍执法的手段。执法中碰到“要钱没有，要命有一条”的情况往往使执法工作陷入困境。另一种是消极式的不配合，这种现象大多发生在规划类案件的执法中。当事人躲避调查、不开门，不主动提供证据材料，致使取证工作陷入僵局，找不到当事人，或确定不了违法建设的违法主体，使查处工作极为被动。

四是执法队伍成分复杂，部分队员综合素质不高。一方面，我市市、区执法队伍目前共有行政编、事业编、事业单位工人编、聘用人员及 4050 社会公益岗位人员五种身份，形成了一支队伍多种编制，导致同工不同酬现象产生，一定程度上挫伤了聘用执法人员的工作积极性。另一方面，由于待遇低也难以留住高素质的人才，对提高行政执法队伍的整体素质产生一定影响。再一方面，部分执法队员综合素质不高，在执法过程中缺乏换位思考，不注重人性化管理，遇到问题

缺乏应对办法，也影响到城管执法工作的开展。

五是负面宣传夸大化，舆论导向有偏差。现在是信息时代，各种宣传媒介都很发达，但是对宣传信息的监管不到位，特别是网络信息，一些人为了博取眼球，恶意夸大、歪曲事实，使城管执法形象“妖魔化”，人为增加了执法的难度，而正面的宣传报道较少，也使城管执法队员产生较大的负面情绪和畏难心理，工作积极性受到极大打击。

三、新时期我市构建和谐城管的思路及下步打算

近年来，我局虽然在构建和谐城管上做了大量的工作，也取得了一定的成效，但是，城市管理是一项综合性的系统管理工程，任何时候都不可能没有矛盾，而是在化解矛盾的过程中不断走向和谐。因此，我们将更加积极地正视矛盾，主动地化解矛盾，不断寻求促进和谐城管的途径和方法。

一是增强人本理念，坚持文明执法。进一步强化以人为本的城市管理和城管执法理念，坚持以人为中心，以社会为本位，以发展公共事业、提高公共服务为工作重心。在加强城市管理过程中，一方面要强化服务意识，改进工作方法，促进管理效能的提高；另一方面要严格依法行政、执法为民，坚持正面引导，做到处罚与教育并举，以管理带动服务、提供服务。全方位推行文明执法，创新文明思维，丰富文明内涵，完善文明执法制度，用规范化、标准化保障文明执法，实现城市管理由管制型向服务型转变，加快和谐城管建设步伐。

二是加强队伍建设，锻造文明之师。进一步加强思想、作风和业务建设，致力完善公开、透明的激励与约束机制，建立健全城管执法目标管理责任制和量化考核机制。一方面，要通过抓学习、讲团结、严作风、求自律，不断增强凝聚力和战斗力；另一方面，要加强教育培训，着力提高执法人员的综合素质和执法能力。

三是坚持堵疏结合，着力化解矛盾。积极提倡、鼓励执法队员为社会、为市民多做好事实事，最大限度地密切执法者与市民的关系；加强对解决进城务工农民和下岗失业人员等弱势群体生活经济来源问题的研究，致力于开源疏导给出路，想办法多开辟一些临时市场和

建立必要基础设施，着力解决“需要”与“责任”、“生活”与“面子”、“堵”与“疏”之间存在的矛盾。

四是注重宣传教育，营造良好氛围。进一步拓宽社情民意表达渠道，搭建多种形式的与市民沟通的平台；向市民广泛宣传普及城市管理法律知识和社会公德，加强城市意识教育，唤起全社会对城市管理工作的重视、理解和支持；启动城管投诉热线，充分发挥提供服务、反映诉求、规范行为的作用，力求做到“件件有落实，事事有回音”；注重促进执法相对人的心理和谐，“宣教为先，处罚在后”，主动深入帮扶困难家庭，做好跟踪服务，做到尽职尽责，共同营造“人民城市人民建、人民城市人民管”的浓厚氛围。

四、关于完善城管法律的问题

你们在提案中提到的完善法律政策，让城管执法人员做到有法可依的建议，由于我市无立法权限，目前我们将尽力向上级政府反映，争取取得突破。

总之，在以后的城市管理行政执法工作中，我局将一如既往地贯彻好“公正文明执法、构建和谐城管”的执法理念，积极维护城市的市容市貌，为我市经济社会和谐发展贡献力量。

再次感谢各位委员对我市城管工作的关心与支持。

单位领导签名：

二〇一一年六月三日

送提案人：民盟柳州市委

抄送：市政府办公室、市政府督查室、市政协提案委员会

（承办人：邓惟惟

联系电话：2636313）