

关于强化城管执法举报投诉工作的实践与思考

章成钢

县城管执法局主要履行市容市貌管理、违章建筑处理等工作职能，每年受理各类举报、投诉、信访件 2000 多件，其中市容市貌类约占 40%，违章建筑类约占 30%，环境保护类约占 10%，市政建设及其他类约占 20%。总体上城管执法举报投诉具有投诉来源多、受理数量大、处理难度大、社会关注度高等特点。群众投诉的热点，就是城管执法的重点。城管执法局在举报投诉工作上进行了有益的探索和实践，努力解决城市管理问题，切实维护群众的切身利益。

一、拓宽民情反映渠道，用认真负责的态度受理举报投诉。紧抓城管投诉热线。城管投诉热线 96310 和数字城管热线 12319 实行 24 小时值班制，投诉电话不管白天还是夜间，都做到个个有接听、件件有记录、事事有回音，做到耐心倾听、诚恳答复、以礼相待。近年来已办理 96310 投诉热线 1875 件、12319 投诉热线 71 件。对登记的投诉信息，做到第一时间发出指令，第一时间赶赴现场，第一时间反馈情况，并进行梳理分析，列出共性、个性及难点、热点问题，进行统筹谋划，确保案件得到有效处置。投诉热线参照信访办理流程进行规范办理，及时处置突发性、应急性举报投诉事件。紧办上级转交件。对上级部门交办、转办、督办的事项高度重视，局领导做到早阅批、早督办、早协调，职能中队做到早调查、早处置、早落实，专职人员执行“三见面”制度，即“与承办单位领导、承办人员、写信人见面”，真心诚意地对待群众诉求，尽心尽责地办理信访投诉，耐心细致地做好思想工作，尽可能把矛盾化解在萌芽状态，提高办结率、息访率和满意率。近年来，该局已妥善处理县领导批示件、县纪委监委三中心、县信访局和市长热线等交办转办信访件 285 件，办结率达 100%，满意率达 96.5%。对职能范围内的，做到执法到位、处置到位；对难以解决的，及时向上级汇报、请示；对职能外的，做好解释工作，并及时转送职能部门。紧盯网络举报投诉。强化政民互动，建立以互联网为依托的网上信访受理平台，通过网络发言人平台、浙江省政府统一互动平台和新昌信息港

平台，倾听群众心声，24 小时内作出响应，在规定时限内办结答复，引导群众多上网、少走访，让“数据多跑腿，群众少跑路”。把关注网络投诉作为了解社情民意的重要渠道，把解决网上投诉作为解决民生问题的主要载体。在新昌信息港等本地论坛注册单位实名用户，正面回复信息港平台网民帖子 131 个，及时掌握舆论导向、澄清事件事实，赢得网民好评。时刻关注新昌网络发言人平台，答复留言 163 个。按时办结浙江省政府统一互动平台信访件 5 件。

二、实施科学办理机制，按案件办理流程处置举报投诉。建立操作流程制。完善举报投诉办理操作流程，在相关科室（中队）调处、汇总的基础上，增加业务分管线局领导审核签字这个环节，最后由举报投诉分管领导签发，理顺办理体制、保障办理质量。突出办理重点案件，对县领导批示件、群体性信访、重复访、积案和涉及城管队员的信访件，狠抓调研排查、信访督查、信访户回访等环节，并落实督促检查和责任追究制。信访专职人员认真落实《信访条例》、县信访工作办理程序等规定，严格把握办理时限，严格遵守办信程序。实行月度通报制。按月对各个举报、投诉、信访件的受理事项、责任中队、办理情况、投诉来源开展统计汇总，并向局领导和各科室（中队）通报。通报制度一方面直观地反映了当月的投诉热点，有利于各业务线把握了解并不断提升工作实效，另一方面明确地落实了责任中队，有利于面上强化督促落实，扎实有效地解决反映的实际问题。开展明查暗访制。实行每周一检查、每月一通报和从重从严的举报投诉责任追究制度。局纪委每周对涉及违章建筑、市容环境和油烟污染等方面的反复投诉件、重要信访件，进行实地踏勘和督查，每月将办理情况进行通报，督促举报投诉问题的落实解决。此外，将举报投诉工作列入对各科（室）、中队本年度绩效考核的重要内容，要求各科（室）、中队负责人不折不扣地贯彻执行关于举报投诉的各项指令和工作安排。对工作不认真、责任不落实的，予以通报批评。对引发群体性事件或其它不稳定事件的，严肃

追究相关人员责任。

三、强化严格行政执法，从城市管理源头狠抓举报投诉。今年来，我局全力以赴加强市容管理，实施“地毯式”管理、“拔钉式”整治、清理乱堆放 3000 余处，取缔摊点 2000 多个，查扣物品 1000 多件，清运废弃物 300 多车，劝说店铺 1 万多家，城区市容市貌明显改善。针对群众举报投诉的重点区域和热点问题，如沿江中路、城南大道、钟楼菜场、东联菜场周边、客运西站边、银城街等摊贩、店铺占道经营问题，我局集中全局力量进行整治，并强化后续日常管理进行巩固，保证整治后市容不反弹，获得了市民群众的广泛肯定，对这些区域路段的举报投诉直线下降。在市容管理取得阶段性成果的基础上，我局实行“以块为主、统分结合”的网格化管理，将城区分成七大块配备八个小组实行错时制“白加黑”“5+2”管理，并强化行政处罚，办理一般程序市容类案件 109 件，提高违法成本，维护法律尊严。加强控违拆违，无违建县创建扎实推进。积极开展无违建县创建，建立网格化巡查发现管理机制，对 100 个行政村分片分组进行常规巡查管理，对违建多发区域、村庄强化监管力度，要求每日巡查必到必查，防止产生新建违，从源头上减少对违建的投诉举报内容。在工作中坚持应拆尽拆、铁腕推进，对违章建筑做到第一时间发现，第一时间拆除。今年全县已累计拆除违法建筑 3133 处，拆除面积 71.22 万平方米。加强队伍建设，准军事化管理卓有实效。完善队容风纪、公车使用、出勤纪律、执法规定等制度。开展规范化中队建设，整合中队力量，调整 3 /4 的中层干部，将一批敬业奉献、认真负责的干部选配到重要岗位，主要人员力量向市容、规划管理两大主业倾斜。组织实施“双向择岗”，3 人待岗，4 人辞退，将 17 名队员交流到新岗位，优化了队伍结构，激发了队伍活力。分期分批开展军训、队容风纪检查，全年开展明查暗访 50 多次。配备执法记录仪 43 部，对讲机 56 台，实现执法透明化，有效杜绝执法人员违法违规。

今年来我局始终把城管执法举报投诉工作作为提效能、转作风、听民声的重要途径而常抓不懈。在新的城市管理形势下，如何更加有效的应对城管执法投诉，妥善化解各类民生难题，确保城市管理工作健康有序开展，是一个重要而紧迫的课题，值得思考和探讨。个人认为，要抓实抓好城管执法举报投诉工作，还需要在四个方面上下功夫：

一是要规范。要严格按照城市管理政策法规和《信访条例》等规定，规范处置各类投诉件。要将投诉事项的受理、办理等环节的各项书面文书进行统一登记，确保程序规范、数据完整、信息共享。法律和政策有明确规定，能够解决的，要求在规定时限内解决到位、答复到位，不留尾巴，无法解决的或者不属单位职能范围的，要做到解释到位，并告知有关法律依据。对出具信访处理意见书的，要告知投诉人若对作出的处理意见不服的，可根据国务院《信访条例》等规定，在规定时限内申请复查。涉法涉诉信访案件，引导群众通过仲裁、诉讼和行政复议等途径依法公正解决问题。对行为过激、无理取闹、扰乱工作秩序的投诉人员，及时通知公安机关，依法予以处置，维护正常的社会秩序。

二是要联动。县城管执法局 2006 年经省政府法制办批复划转的处罚权有市容管理、城乡规划等九大类 39 部法律法规 130 项，2012 年又增加了 45 项，合计 175 项。目前正在开展的综合执法体制改革，预计将要达到近 500 项。除了部分法律有规定行政强制执行外，大部分既无前置的审批许可钳制，又无强制执行的权力，出现有执法决定而无法履行的情形，导致一些投诉事项无法立即处置。另外，有些处罚权的实施需要相关部门协作配合，如某区域小区周边没有规划建设菜市场，小区业主买菜时，觉得小区马路市场便民，小区业主开车走路时，觉得堵塞交通，导致举报投诉不断，城管执法人员疲于应付，但由于刚性需求的存在，再怎么执法管理也只能治标不治本，并严重影响政府公信力。因此要建立综合执法部门、业务主管部门和乡镇街道协作配合机制，妥

善解决群众需求，合理进行疏导规范，着力增强执法合力，解决部门间推诿、扯皮问题，达到治标又治本的良好效果。

三是要依法。要狠抓业务培训、法制培训，积极采取法规讲座、案件专题讨论、法律法规考试等多种形式，组织队员学习《行政处罚法》、《行政强制法》、《浙江省城市市容和环境卫生管理条例》和《浙江省城乡规划条例》以及《信访条例》等业务知识，提高执法人员的投诉处置水平和案件办理能力。要规范执法程序，完善行政处罚工作程序管理规定，明确执法环节应具备的流程要素，使投诉办理单位和法制机构能够更好地依法依规施行。要强化执法监督，修订完善自由裁量处罚标准，明确界定各级权限，实行重大投诉案件集体讨论制度，实施执法过错责任追究制，确保行政执法行为的各个环节都合法合规，要落实执法资格管理制度，未取得浙江省行政执法证的人员，不得从事具体执法工作，切实抓好各项投诉举报的处置工作。

四是要保障。要强化执法规范化保障机制，按照综合行政执法体制改革的有关要求和标准，落实和配备必需的执法车辆、执法装备、执法服装等，推进执法规范化建设。要完善司法保障机制，由公安机关落实必要警力即时保障城管执法活动，由公检法加强对妨碍公务、暴力抗法、扰乱办公秩序、造谣诽谤生事等行为的打击力度，保障执法人员依法处置投诉事项和执行公务的严肃性。要加强队伍保障。严格把握进入渠道，坚持“凡进必考”原则，严格考录标准，拓宽进入渠道，完善执法人员的调配、交流、考核等制度，强化竞争激励。推进执法力量向一线倾斜，新增执法人员优先满足基层执法工作的需要，不断提高执法队伍专业性，增强执法监管能力。推进执法信息化建设和信息共享，逐步实施无纸化办公和网上公开执法信息。完善综合行政执法内部考核和监督办法，建立健全岗位责任制。要加强社会舆论氛围保障，开展正面宣传，提升城管执法形象。

（作者系县城管执法局纪委书记）

“讲文明 树新风”公益广告

绍兴市民护水公约

垃圾不往河里扔
衣物不到河边洗
污水不向河流排
家禽不放河中养
棚架不靠河岸搭
杂物不绕河沿堆
废船不在河道弃

新昌县新闻信息传播中心 宣