

江苏省住房和城乡建设厅文件

苏建城管〔2019〕419号

省住房和城乡建设厅关于印发 《江苏省城市管理执法服务规定》的通知

各设区市城管局：

为进一步强化城市管理执法服务意识，全面提升城市管理执法服务水平，有效树立城市管理执法队伍良好形象，切实提高人民群众满意度，我厅制定了《江苏省城市管理执法服务规定》，现印发给你们，请遵照执行。

江苏省住房和城乡建设厅

2019年12月23日

（此件公开发布）



江苏省城市管理执法服务规定

第一章 总则

第一条 为贯彻落实习近平总书记关于城市管理工作的系列重要指示，进一步规范全省城市管理执法服务活动，全面提升城市管理执法服务水平，结合工作实际，制定本规定。

第二条 本规定适用于城市管理执法能力建设、执法行为规范和执法以外的服务事项，以及对城市管理执法服务的综合评价。

第三条 城市管理执法服务以习近平新时代中国特色社会主义思想为行动指南，遵循以人民为中心的发展思想，以“党建为先、治理为要、服务为本，聚力打造新时代‘精管善治’江苏城市管理新品牌”的理念为统领。

第四条 城市管理执法服务对象包括本系统以内的执法人员、协管员、环卫工人等城市管理工作人员，以及系统以外的自然人、法人、行政机关和企事业单位等。

第五条 城市管理执法服务类别主要包括职工关爱服务、职业技能提升服务、执法效能保障服务、便民功能服务、违法当事人引导服务、执法咨询服务、协助调查取证服务、重大活动保障服务和突发事件应急服务等九大类。各地可根据实际和具备条

件，因地制宜优化调整服务范围和服务内容。

第二章 职工关爱服务

第六条 有条件的城市可设立职工关爱服务场所，为城市管理工作人员提供理发、车辆冲洗、文化沙龙、体育健身、幼儿托管、爱心门诊等服务。

第七条 按有关规定建立城市管理协管员工资增长制度，严格执行带薪年休假、探亲假、婚丧假、女工保护待遇、因工负伤、致残和死亡待遇、非因公负伤和患病待遇、独生子女待遇等政策制度。

第八条 积极采取爱心捐助等方式帮扶有困难的一线环卫保洁作业人员。城市管理执法队员针对环卫工人在作业过程中的困难和突发状况，应当给予力所能及的帮助。执法车辆行进应当主动礼让环卫作业人员。

第九条 积极发掘和宣传城市管理执法先进人物和典型事迹，充分展示城市管理执法良好形象。

第十条 建立城市管理执法队员心理疏导机制，及时有效解决执法队员在执法过程中出现的心理问题。

第十一条 定期对城市管理执法队员和协管员开展廉政教育，强化作风纪律，做到及时提醒、及时纠正，避免发生违纪违规行为。

第三章 职业技能提升服务

第十二条 为城市管理执法人员提供每月不少于2次的理论学习，每次不少于2小时。

第十三条 为城市管理执法人员制定年度培训计划，积极拓展教育培训渠道，分层、分级、分类开展执法培训。定期开展法律知识竞赛、优秀案卷评选、现场应急处置能力演练等系列活动。

第十四条 完善城市管理系统内部交流机制，对重点岗位的执法人员实行结构性的选配和交流。

第十五条 定期为城市管理协管员提供岗位培训，培训内容包括法律法规、职责任务、工作纪律、业务基础知识、职业道德、执勤礼仪和队列操练等。

第四章 执法效能保障服务

第十六条 完善工作经费保障机制，确保财政投入足额安排并落实到位。有条件的城市可向财政申请城市管理执法服务专项经费。

第十七条 完善执法车辆保障机制，确保城市管理执法日常巡查检查、执法执勤等用车。

第十八条 完善设施设备保障机制，优化办公用房和执法业

务功能室设置，配备执法记录仪、无人机以及安全防护装备，保障执法工作需要。

第十九条 建设运行城市管理执法信息平台，开发完善移动执法、线上办案，以及人员车辆管理、文书管理、音视频管理、培训管理和执法检查、执法监督、指挥调度、效能评价、统计分析等功能。

第二十条 规范调查取证、裁量基准等执法程序和标准，编印执法工作手册，明确办案、审核和审批等相关人员的职责，实现执法过程公开透明、高效规范。

第二十一条 充分发挥数字化城市管理、城市管理服务热线、“12345”政府服务热线和社会治理网格化平台作用，广泛发动市民、志愿者以及社区居委会、业委会、物业等积极参与，建立完善联动机制，快速发现和处置违法违规行为。

第五章 便民功能服务

第二十二条 设立或依托现有城市管理执法服务岗亭、城市管理社区工作站、便民服务窗口、停车收费亭、公共厕所等载体，优化点位布局，设置服务品牌标识，有效供给便民服务。

第二十三条 可在服务载体内设置微波炉、饮水机、应急医药箱、打气筒、擦鞋机、一次性雨衣、手套、手机充电、体重计、血压计等便民服务设施。

第二十四条 由设区市编制便民功能服务载体设置、管理办法和标准。加强服务载体和设施日常管理，保证功能良好，保障服务规范、有效。

第六章 违法当事人引导服务

第二十五条 实施行政处罚要根据违法行为的性质和危害，依法作出相应的处罚决定，对轻微违法行为，可以采取教育、劝导和疏解等方式纠正。

第二十六条 严格依法行使行政强制权，严禁随意采取行政强制措施。对情节较轻或危害后果能及时消除的，可以采取说服沟通等方式，加强教育、告诫和引导。

第二十七条 综合运用行政指导、行政奖励、行政扶助、行政调解等非强制行政手段，引导当事人自觉遵守法律法规，及时化解矛盾纠纷，促进社会和谐稳定。

第二十八条 积极引导建筑物、构筑物或者其他设施、场所的所有权人或者约定管理的责任人认真落实市容环卫责任区制度，切实提高履约率。

第七章 执法咨询服务

第二十九条 执法对象咨询有关法律法规、业务等知识的，

应当及时给予答复。

问题清楚、政策明确、能够现场答复咨询人的，应当立即答复；不能立即答复或者不属于城市管理范围的，应当告知答复时限或者咨询路径。

第三十条 推行“律师驻队”，安排专职律师进驻城市管理执法队伍，从执法程序、法律依据、案件证据、文书案卷等环节为城市管理执法提供综合法律咨询服务。

第三十一条 积极开展进企业、进学校、进社区等活动，提供政策宣传、法律咨询等服务。

第八章 协助调查取证服务

第三十二条 城市管理执法部门接到其他部门协助调查、取证的书面协助通知书后，应当依法提供或协助调取与案件有关的证据材料。

第三十三条 城市管理执法部门在执法中发现涉嫌犯罪案件线索的，应当及时将案件移送司法机关。

第九章 重大活动保障服务

第三十四条 在节庆假日以及国际、国家、省、市重大活动等活动期间，应当加强执法力量配置，加大巡查执法频次，强化

活动期间的管理与保障，保持环境卫生干净整洁、市容秩序规范有序、相关设施安全运行。

第三十五条 在中高考期间，应当着重解决校园周边存在的可能影响考生备考的各类市容秩序问题，严格查处占道经营行为；加大对学校、小区周边建筑工地的巡查和执法力度，避免渣土运输等影响交通组织和造成噪音污染。有条件的城市可设置“护考棚”，为家长和考生提供信息咨询以及免费文具、矿泉水、药箱和移动电源等便民服务小装备。

第三十六条 在重大活动前期，应当制定专项工作方案，落实人员，明确职责，严禁出现“脱岗”和“到岗不履职”等现象。

第十章 突发事件应急服务

第三十七条 针对冰雪、暴雨等极端天气，制定预案，明确责任分工、处置流程等，保障城市安全有序运行。

第三十八条 发生爆炸、环境污染等突发事件时，应当服从党委政府统一指挥，严格遵守现场纪律，协助做好有关处置工作。

第十一章 综合评价

第三十九条 设区市城市管理部门应当加强对所辖县（市、区）城市管理执法服务工作的监督指导，定期开展或委托第三方

机构开展城市管理执法服务满意度调查和评价。

第四十条 评价标准由设区市城市管理部门制定，能够客观评价服务状况、服务对象和相关群体的满意度情况，特别是对服务对象满意度、投诉率等指标应当赋予较大权重。

第四十一条 评价方式可采用随机调查、明查暗访、电话调查、热线拨测、民生诉求回访、网上监测等。

第四十二条 评价结果作为城市管理执法规范化建设的重要依据。市民的意见和建议，应当及时反馈至有关单位或机构，并督促整改。

第十二章 附则

第四十三条 本规定由省住房城乡建设厅负责解释。

第四十四条 本规定从 2020 年 1 月 1 日起试行。

抄送：各县（市）城管局。

江苏省住房和城乡建设厅办公室

2019年12月23日印发
