

城市管理行政执法局参观学习情况汇报 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/469/2021_2022__E5_9F_8E_E5_B8_82_E7_AE_A1_E7_c67_469052.htm 根据县领导指示，县城市管理行政执法局在局长同志的率领下一行12人于2004年4月6日至9日赴江苏昆山参观学习听取了昆山城市管理行政执法局情况和经验介绍，参观了市容市貌与局领导召开了座谈会，就目前城市管理行政执法的重点难点问题进行了交流与探讨，开阔了思路，增长了见识，现将参观学习情况汇报如下：一、昆山市的基本情况 昆山是江苏徐州下属的一个县级市，东邻上海、本依苏州，市域面积921平方公里（其中市区80平方公里），户籍人口60万（其中市区户籍人口15万），外来人口60万（其中市区外来人口10万），辖区10个镇和一个国家级经济技术开发区。昆山过去是一个农业县，工业基础差、底子薄，改革开放以来，他们重视发挥优势，积极抢抓机遇，加速结构调整，加快经济发展，推动了两次大的经济转型。现在昆山已经从一个农业县变为沪宁经济走廊中开放度较高的新兴工商城市，形成了以开放型经济为主导，三次产业协调发展，三个文明同步推进的良好局面。这几年，先后荣获国家卫生城市，国家环保模范城市，全国创建文明城市工作先进市，全国优秀旅游城市等称号。去年全市完成GDP614.34亿元，人均相当于6290美元、财政收入41.52亿元，进出口总额84.74亿美元，城镇居民人均可支配收入11128元，农业人均可支配收入6262元。二、执法局的体制、职能和工作模式（一）体制 昆山市城市管理行政执法局是经国务院法制办批准的全国县级市第一家实施城市管理相对集中行政

处罚权试点的行政机构，于2001年10月18日成立。是昆山市政府对城市管理、城市行政执法方面进行综合管理的部门。设局长1人，副局长3人，内设办公室、财务科、综合科、管理科、法制科5个职能科室共19人（为公务员编制）。下属城市管理行政执法大队、环卫所、绿化所、路灯所、河道所、市政养护所等单位，执法人员180人（事业单位编制）。下属10乡镇各有一个城市管理行政执法中队是市城市管理行政执法局的派出机构、隶属各乡镇，在市城市管理行政执法局的授权下行使乡镇驻地城市管理行政执法权、共有执法人员300多人，为全额事业单位编制。

（二）主要职能

（1）行政执法职能 根据国务院法制办批复要求，市城市管理行政执法局的行政执法职能有：1、行使市容环境卫生管理方面法律、法规、规章规定的处罚权，强制拆除不符合城市容貌标准、环境卫生标准的建筑物或设施；2、行使城市规划管理方面法律、法规、规章规定的行政处罚权；3、行使城市绿化管理方面法律、法规、规章规定的行政处罚权；4、行使市政管理方面法律、法规、规章规定的行政处罚权；5、行使环境保护管理方面法律、法规、规章规定的对社会生活噪声污染和建筑施工噪声污染的行政处罚权，对向大气排放有毒有害烟尘和气体的行政处罚权，对在公共场所焚烧杂物的行政处罚权；6、行使工商行政管理方面法律、法规、规章规定的对无照商贩的行政处罚权；7、行使公安交通管理方面法律、法规、规章规定的对侵占道路行为的行政处罚权；

（2）城市管理职能 1、贯彻执行国家、省、市有关规定城市管理工作的方针、政策与法律、法规、规章；拟订城市管理方面的规划和计划，并组织实施。 2、主管全市城市管理相

对集中行政处罚权执法工作，行使相对集中的行政处罚权；实施对城市管理行政执法队伍的规范管理和调度指挥，组织开展阶段性集中统一的行政执法活动；负责对全市城市管理行政执法工作进行业务指导和检查监督。3、负责全市城市管理的执法监督和行政复议工作；组织开展城市管理法规、规章业务培训；负责受理城市管理案件的信访、投诉、申诉、调解和仲裁处理。4、负责制订城市容貌标准：组织开展市容市貌整治；负责沿街建筑物立面容貌和临街景观的监督管理，参与对市区主要道路沿街店面的装饰改造、各类破墙开店（门）、户外摊点、亭棚、防盗设施的审核和管理；在规划内对市区道路的开挖、临时占道、停、洗车场（点）的定点设置等方面进行审批和管理。负责市区街景灯光、城区建（构）筑物外墙、空间、桥梁等各类灯饰的开启进行建设、监督和管理；督促落实“门前三包”责任制。5、负责对户外广告、霓虹灯、标示牌、大型标语、临街横幅等设置的审批和综合管理；负责对市区主要道路两侧和公共场地因建设等特殊需要，搭建非永久性建（构）筑物或其他设施及临时堆物的审批和管理；负责对城市建筑物和设施上张挂、张贴宣传品等的审批和管理。6、负责对市区主要道路市容环境管理的监督、检查、考核；指导、检查城区和街道环境管理工作，组织开展街道、住宅小区环境的考核评比工作。7、组织并协调有关部门开展城市管理及城市管理行政执法的法规、舆论宣传活动。8、调查研究、掌握情况、制订年度“创建”计划和目标，并组织实施，指导、协调、检查、监督做好创建文明城镇工作。9、完成市委、市政府交办的其他工作。（3）工作模式和工作时间 执法大队实行三班两运转

，24小时工作模式，即所属人员编为三个执法中队，每个中队50人分为上午班、和下午班，每天两个中队上班、一个中队休息，上午班工作时间7点至14点，下午班14点至21点，晚上大队设值班人员2名，值班时间21点至次日早7点。三、昆山城市管理经验（一）领导重视、理顺体制、加强协调、为加强了城市管理和执法提供了保障 环境也是生产力，环境就是竞争力。为提升城市的竞争优势，近年来，昆山市委、市政府着眼于“高起点规划建设昆山，严要求治理昆山，全方位开放昆山”，按照“提高品位”、“以人为本，以环境为中心”的指导思想经营城市。进一步加大了新一轮城乡建设和环境综合整治力度，做到软件、硬件齐上，建设管理并重。全面实现了基础设施的扩容升级、进一步拉开城市建设框架。为了使城市管理和执法水平与日益发展的城市建设相适应，在2001年10月18日正式成立昆山市城市管理行政执法局下辖城市管理行政执法大队，综合管理处，环卫管理所、路灯管理所河道管理所市政养护。使城市的管理与执法进一步结合。三年来，市政府、投资1000多万元，为执法局新盖办公楼，购进摩托车、托车、客车、客货两用车等车辆140多辆。引入ISO9001（2000）国际质量认证体系。投入100多万元，购置了全套的现代化办公设备，实现了办公自动化、提高办公效率，使城市接近最佳管理状态。同时，市执法局加挂“昆山市创建精神文明指挥部”的牌子，局长兼市委“创先精神文明办公室”主任，一个班子两副牌子，这样，执法局就便于与其它各有关局的工作协调，同时市政府专门建立了定期召开联席会议制度，定期召开有执法局、规划局、建设局工商局、环保局、交通局、公安交警等各部门参加的局长联

席会议。统一规划、统一布置、统一实施。市政府颁发有关文件，各部门从大局出发、密切配合，使城管综合执法能够顺利实施。进一步提高了管理力度和执法效率，为提高城市管理水平，提供了强有力的保障。街区美化、亮化景观改造、绿化广场建设、户外广告统一，取得了明显成效，产生了美化环境、聚集人气、创造商机、改善群众生活质量、完善城市功能、提高城市品位的综合效应。

（二）制度健全，落实严格，加强监督，打牢城市管理和执法基础

昆山市城市管理行政执法局成立三年来，逐步完善了行政执法制度（行政执法公示制度、行政执法责任人制度、行政执法监督制度、行政执法投诉、申拆制度、行政执法过错责任追究办法、行政执法损害赔偿制度、行政执法回访制度、行政案件处罚程序规定、行政案件听证程序规定、信访案件办理规定、行政执法统计制度、罚没票据、罚没款管理制度、先行登记保存及没收、暂扣物品的管理规定、执法文书、案卷管理制度）内部规章制度（八项禁令、执法人员行为规范、请示报告制度、接街线路工作预案、关于加强中队与街道执法管理工作联系的暂行规定、执法大队培训制度、执法大队点验制度、执法大队点验制度、执法大队点验计划）和执法类流程（行政执法监督流程、行政执法投诉、申诉流程、行政执法过错责任认定与追究流程、行政执法损害赔偿流程、行政执法回访流程、行政案件简易程序流程、行政案件一般程序流程、行政案件听证程序流程、信访案件处理流程、罚没票据、罚没款管理流程、先行登记保存物品处理流程）、规范类流程（请示报告流程、接待线路工作流程、点验流程、检阅流程、考勤管理流程、考核督查队工作流程、深夜班值班流程、

物品采购、领用流程、汽车作用、保养、维修流程、摩托车使用、保养、维修流程、无线电台操作流程、摄像机操作流程、数码相机操作流程、手持噪声统计分析仪操作流程、车辆轮胎固定锁使用流程、电脑使用流程、复印机操作流程、刻录机使用流程、语音追呼系统使用流程)。使执法人员从生活到工作各个方面都有具体的规范从制度制定、下发、考核、落实、监督、检查等各个方面都有具体措施和相关责任人,使各项制度得到严格落实。同时,通过设立公开举报电话、来信、来访接待制度,接受当事人和市民对城管执法行为和执法工作的投诉、举报等制度,加强社会监督。并建立了相应的奖惩制度,重奖重罚,进一步提高文明执法、严格执法的力度,为提高城市管理和执法水平奠定了良好基础。

(三) 实践ISO9001(2000)国际质量管理体系,提高城市管理和执法水平 经过6个多月的努力,昆山市城市管理行政执法局于2003年7月16日正式通过了德国RWTUV认证机构的质量体系认证,表明已成功建立起了符合ISO9001:2000质量管理标准的城市管理服务体系,并得到了有效的实施。通过建立ISO9001质量管理体系来加强组织的质量管理力度,提高其质量管理水平,是最近20年来由国际标准化组织(ISO)制定的ISO9000族引入的理念。因此,加强城市管理与行政执法组织的质量管理工作,就是通过建立质量方针和质量目标,并规定一组相关关系或相互作用的要素(管理职责、资源管理、服务实现过程以及测量、分析和改进)来实现其规定的质量目标。城市管理系统推行ISO9001质量体系认证,其目的就是提高城市管理和执法水平,更好地服务于经济,服务于市民。

1、实践ISO质量管理服务体系,这是观念上的大胆突破

。昆山市执法局在全市政府机关、全国城市管理系统率先通过ISO9001：2000城市管理质量服务体系的认证，积极探索在行政机关建立ISO质量服务体系，更好地服务于经济、服务于公众，其影响是深远的。通过实践，大家明确了不管什么工作产生的问题，都要分析产生问题的原因，并采取纠正的措施，目的不仅是解决问题，而是要杜绝类似问题的再次发生。

2、引入过程管理模式，对开展各项工作有着很大的借鉴作用。ISO质量服务体系强调过程管理方法来代替制度管理或结果管理的导向模式。城市管理服务体系遵循PDCA管理模式，共建立28个过程控制文件，涵盖管理职责、资源管理、服务实现过程，以及测量、分析和改进四个过程；建立管理标准、服务流程和服务规范来确保服务过程和管理过程有遵循和衡量的标准尺度。强调过程管理模式，就是从“重结果”的传统管理模式向“重过程”的先进管理模式转变，通过对过程的管理控制，达到良好的工作效果，这也是管理观念的一次“革命”。这对其他工作也具有普遍指导意义，按照“策划、实施、检查、改进”的步骤，实施全程管理，形成“闭环式”的管理模式。

3、整合多种管理体系，实施一体化体系，有利于各项工作目标得到有效实现。由于昆山市执法局下属单位多，各单位、部门管理方式、管理体系各不相同，在一定程度上影响了全局总目标的实现效果。推行ISO质量体系认证后，各体系只有一个总的管理方针和目标，确立一体化的体系文件，建立一整套国际管理体系，进行一体化的审核和管理评审，从而消除了由于多个管理体系所带来的多个方针、多个目标、多套体系文件、多项审核和管理评审的不便。标准一体化贯彻有利于各个机构和岗位理清总的宗旨和方向

；有利于各管理标准在组织各个方面得到最快速有效的识别和实施；有利于理清各标准之间的接口，实现各标准间的无缝衔接。

4、城市管理系统推行ISO9001管理服务质量体系认证的基本做法

根据昆山城市管理的需要，执法局决定以ISO9001管理服务质量体系认证为载体，不断规范工作标准、规范工作程序，提高城市管理和执法水平。首先组织干部职工进行ISO9001质量意识的教育和业务知识的学习培训，在易威咨询公司的帮助下，培训了11名内部审核员，举行了全体干部职工参加的导入大会，邀请市领导参加并作重要指示。其次对局、各科室、各管理所、执法大队的主管、内审员和管理人员进行质量标准、体系文件的系统培训，完成了各部门、各单位的质量工作手册。经过一系列的内部审核、管理工作评审和预审工作后，7月15日、16日成功通过了德国RWTUV认证机构的质量体系认证。在建立ISO9001的质量体系过程中，我们的具体做法是：

- 1、建立目标，规范标准，明确管理服务职能和职责。建立目标管理系统是衡量ISO服务质量体系有效性的手段，制定城市管理的服务标准，是建立ISO服务质量体系的关键。只有确定了城市管理的总体目标，明确了各项服务标准、管理职能和职责，才能使城市管理工作有一个清晰的指导思想，有一个明确的奋斗方向。根据实际情况，我们确立了“建立和实施行政管理质量体系，持续改进、精益求精，以尽善尽美的城市服务，不断追求市民的满意”的服务质量方针，明确了“城市管理服务满意率 90%，行政执法服务满意率 90%，市民投诉处理率=100%”的服务目标，理顺了各科室、管理所、执法大队的管理职能，明确了人员的职责，建立了城市管理和执法工作的一系

列工作标准，吸收先进的管理理念用以指导实践，不断实施，纠错改进，提高工作水平。质量手册的制定，使全体干部职工有了各自遵守的工作准则，落实到实践工作中去。各科室、单位围绕总的工作目标，层层分解，制订各自的工作目标，不断落实，通过“分目标”的完成，达到实现“总目标”的目的。

2、规范程序，改进方法，追求市民满意度。城市管理服务对象是广大“市民”，确保市民满意，是判断城市管理服务质量有效性的尺度和标准。我们建立市民满意度测量和评价程序，使用服务测评的方法收集市民满意度信息，从而分析研究，进行改进。有了工作目标、工作标准，必须通过好的工作方法、工作程序去推进，去落实。我们建立了一系列服务流程，对管理和执法程序进行了严格规定，通过选择科学、合理的工作方式、方法，使工作效果更为显著，同时，在服务过程中定期地检查和评定有效管理的各项服务。通过服务过程和质量评定，策划下一个服务过程周期的服务计划，达到持续改进的目的。

3、推行ISO9001在政府部门行政管理中的作用和效果。实行ISO质量体系认证以来，我们的工作观念得到了转变，工作作风也得到改善，工作效果日益明显，主要体现在：增强公众的信任和支持。管理就是服务，就是树立“科学、公正、廉洁、高效”的政府形象。通过城市管理和行政执法，进一步规范城市的容貌，为市民提供优美的城市环境，提高市民的生活质量，促进经济和社会的发展。推行ISO9001认证以来，社会公众对我们工作的满意度逐步提升，据我们组织的一次市民满意度调查显示，市民对城市管理和行政执法服务的满意率均超过95%。全心全意为民服务。我们坚持“社会效益第一、服务信誉第一”的

原则，树立“一次做好”的观念，全面准确地为市民提供有效的政府行政管理，切实为公众排忧解难，实施ISO9001质量体系认证以来仅有两起群众投诉。理顺了内部管理关系。实施ISO9001，因职责和工作更清晰界定，使内部阻碍及传统管理中的一些矛盾得到化解，杜绝了因管理关系不清导致的单位、部门之间推诿、扯皮的现象，杜绝了单位的内部保护主义，办事效率更高，办事程序更明朗化、科学化。提高了员工的工作积极性。ISO9001的管理标准的实施，使干部、职工各司其职，各显其能，更注重“办好事情”，而不是远离事情。同时，注重减少错误，以免造成不必要的投诉。树立正确的工作观念。ISO9001所要求的记录所提供的数据分析更加详尽、具体，减少了出错率，在全体干部职工中牢固树立了“质量是做出来，而不是查出来”的正确观念，从而激励大家积极行动，想你所做，做你所想，说做统一，不断提高。总之，昆山市城市管理行政执法局进行ISO9001：2000质量管理体系认证，是探索一条行政机关和城市管理同国际先进管理体系接轨的新路子，是建立一套适合于城市发展的规范化、科学化管理的操作标准，让它成为约束全体干部职工的行为准则，并衡量每位员工的工作绩效，确保城市管理规范真正落实到定位、定点、定岗。ISO9001：2000版管理体系认证目的是达到城市管理及行政执法的合理性、统一性、规范性、公正性，这也是昆山市城管执法局推行ISO管理体系逐步达到的工作效果，也是全体城管人共同奋进的目标！

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问
www.100test.com