

最新城管调研报告(大全5篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

城管调研报告篇一

城市管理行政执法顾名思义是城市中的管理、执法，作为在乡镇设置的城管执法中队，在开展工作中往往遇到一些法律盲区和误解，处于一个尴尬的境地。不止一次听到老百姓这么说，你们城管是管城市的，怎么管到我们农村来了。老百姓的话虽然有开玩笑的意思，但实际工作中我们感觉乡镇的城管执法工作与城区街道的执法工作是有区别的。

“我没偷没抢不犯法，你凭什么管我”，这是在乡镇执法工作中当事人经常说的一句话。马路边摆个小摊卖东西这对他们来说是很正常的事情。他们认为我们去规范他们才是不可理解，因为一直以来他们都是这样过来的。还有，开店的店主在店门前摆满了东西，队员去管理，回答是这样别人都看得见，生意好，至于是否影响市容，店主才不会去考虑。说实话，占道设摊、跨门经营等行为在乡镇区域是司空见惯，老百姓根本没觉得有什么不对，这可以从我们很少接到这方面的举报中得到证明。乡镇老百姓在城市管理方面的法律意识缺乏造成的后果之一就是对我们城管执法工作的误解甚至抵触，镇政府整治市容创建整洁环境的努力得不到老百姓的拥护，阻力重重。

乡镇相对于城区街道来说基础设施落后、城市化率不高、历史遗留问题繁杂、百姓认识不足，因此按城区街道的市容市貌标准来要求乡镇显得很现实。中队的工作重点只能侧向于新建成的区块和工业区，而对乡镇老的居住地范围只能控

制现状，而要给老的居住区带来市容市貌大变样，单靠我们城管中队的努力显然是无能为力的，这需要政府的重视及大力投入。现阶段看来，政府对乡镇的市容市貌方面的重视显然不够，政府更看重的是经济建设。可以举一个例子：乡镇的工业区好多厂因生产需要扩建厂房，而按城乡规划法，厂区内扩建厂房是需要规划部门审批的，一般超容积率的建筑是办不出建设规划许可证的，但是当中队去查处这类案件时，往往是镇政府出面协调，以支持地方企业为借口，让这些违章建筑建造了起来。

乡镇城管工作的尴尬处境决定了工作方式、方法的不同：作为市容环境的执法部门，中队对当事人基本上采取劝说教育的宽容方式，以理服人，不以法压人，多听取弱势群体的意见，满足百姓的正当要求。工作中多与乡镇政府沟通，互相配合，互相协助。在履行规划、市政、园林绿化等方面的执法职责时，则听取乡镇政府的意见，尽力配合当地政府的工作。乡镇在发展，我们的执法工作也在摸索中，希望通过我们的努力，能找到一条乡镇特色的城市管理执法之路。

城管调研报告篇二

城管行政处罚是城管行政法律部门根据司法法律的授权或许相关行政主管部门的委托，对违背城市管治司法、法律及规章的公民、法人或许其他组织依法予以制裁的行为。随着体制改革的不断深入及社会主义市场经济的不断完善，在依法行政的进程中，城管行政法律机构被赋予了很多的行政处罚权，假如这些行政处罚权不能获得公平、公开的行使，不只影响城管行政法律部门形象，并且严格损害当事人的正当权益，损害司法的庄严。

《中华人民共和国行政处罚法》（以下简称《行政处罚法》）第四条第一款规则：“行政处罚遵照公平、公开的制度。”将公平、公开制度写入司法，作为施行行政处罚必需遵照的主要制度，有利于完成司法所追求的公平、公道，有利于加

强行政处罚的透明度，有利于增强人民群众对行政处罚约有用监督，有利于加强行政法律人员的责任心。

（一）城管行政处罚公平制度的基本要求

公平，要求城管行政法律部门在施行行政处罚时必需以现实为根据，对被处罚的公民、法人或其他组织依照司法法律的要求运用统一标准，对现实、性质、情节以及社会风险水平相当的违背城市管治司法、法律的行为，不管违法当事人的位置、势力、关系如何，应天公地道地予以处罚。公平制度是依法行政在行政处罚中的一个主要表现，其详细显示在：第一，行政处罚必需过罚相当、即行政处罚的详细内容该当与违法行为的现实、性质、情节以及社会风险水平相当，第二，行政处罚必需正当合理，即行政处罚必需以司法为绳尺，做四处罚法定。还，在行使自在裁量权时，要合情合理，不偏不倚。第三，行政处罚必需坚持逃避制度，即施行城管行政处罚时，案件查询人员、听证掌管人员及案件审批人员与当事人或案件有直接短长关系的，该当逃避。坚持逃避制度，目标是避免施行行政处罚时徇私作弊或许发生成见。相关人员该当逃避而未逃避，不只显掉公平，并且组成顺序违法。第四，行政处罚必需听取当事人陈说意见。在对当事人作出行政处罚决定时，城管行政法律部门必需事前听取当事人的陈说意见。《行政处罚法》第四十一条规则，“回绝听取当事人的陈说、申辩，行政处罚不能成立”。

（二）城管行政处罚公开制度的基本要求

公开，是指城管行政法律部门对有关城管行政处罚的司法法律和规章规则、法律人员身份、主要违法现实、处罚决定等与处罚有关的状况，除能够风险公共利益或许损害别人或其他组织的正当权益并由司法、法律特别规则的以外，应该向当事人公开。公开是法的实质属性，法所具有的奉告、指引、评价、教育和强迫等效果，其前提前提是公开。坚持公开制度的基本要求是：第一，根据公开，《行政处罚法》第四条

第三款规则：“对违法行为给与行政处罚的规则必需发布；未经发布的，不得作为行政处罚的根据。”但凡要人们恪守的，首先要事前发布。发布要做到实时、完好，发布的内容既包括司法法律的标准文件，也包括其附件。第二，身份公开。施行行政处罚，必需公开法律人员的身份，第三，处罚公开。城管行政法律部门在作出行政处罚决定之前，该当奉告当事人作出行政处罚决定的现实、理由、根据以及当事人依法享有的权益。对符合法定前提的行政处罚案件还必需公开举办听证，让当事人能充分行使陈说和申辩的权益，以避免违法、欠妥的行政处罚损害当事人的正当权益。处罚公开包括处罚顺序公开、处罚文书公开、处罚后果公开等。

公平、公开制度是依法治国、依法行政的主要内容之一，是城管行政法律必需坚持的主要制度。当前，在不断推进依法治国、依法行政的历程中，各地城管行政法律部门依法行政认识日益加强，城管行政处罚日趋标准。但不能否定，当前城管行政处罚在遵照公平、公开制度方面，仍存在不少函待处理的问题。

（一）重实体轻顺序

城管行政处罚在顺序上的公证与否，直接影响行政处罚的内容能否有用和成立。须知，顺序是公平的前提。但是，因为受传统的重实体、轻顺序观念的影响，一些城管行政法律部门以为行政处罚只需现实清晰、证据确凿，到达了处罚目标就行了，顺序上的不足对行政处罚的效能没有影响，因此在施行城管行政处罚时违背法定顺序，如先执行后判决，或作出行政处罚决定前不实行奉告顺序等。有些当地在行政处罚中虽然按照顺序作出处罚决定，但因为法律人员本身本质制约，对顺序的实用往往流于方式，不够严谨，如滥用口头传唤、单人查询取证等。

（二）重正当轻合理

行政处罚公平、公开制度是行政处罚合理、正当的内涵统一。20xx年3月国务院公布的《具体推进依法行政施行大纲》，将“正当行政”、“合理行政”作为依法行政两条最基本的要求。这就是说，行政处罚既正当又合理是依法行政的基本内容，二者不成偏废。要完成行政处罚公平，就必需在施行行政处罚的进程中，做到既正当又合理。但在当前的城管行政处罚实践中，重正当轻合理的倾向相当遍及。局部城管法律人员在案件查询和作出行政处罚决定时，重定性轻情节，只看与定性直接关联的违法现实的基本证据，却不思索与量罚亲密相关的情节、责任、来龙去脉等相关要素。如在处罚占道经营乱摆卖时，只思索占道行为违法，不思索占道面积的巨细，对数名违法当事人“天公地道”地处以相同数额的罚款。别的，在查处违法行为进程中，法律人员经常受到来自方方面面的不合法律性要素的影响，招致办案不合理、不公平。

（三）滥用自在裁量权，随意处罚

自在裁量权是指行政法律主体在司法所答应的范围内，基于司法的目标，依据详细状况和意志，自行判别和选择本人以为准确的行为的权利。自在裁量是相对辑束裁量而言。竭束裁量是指在施行行政处罚时，必需严格依照司法、法律的规则进行，没有任何选择的自在。然则，城管行政处罚量大面广，拥有极大的自在裁量空间。自在裁量权是城管行政处罚的主要构成局部，但也是城管行政处罚的一柄双刃剑。运用妥当，有利于完成公平和效率，反之，便会招致权利滥用、越权法律、进犯当事人的正当权益并严格损害司法的庄严。因而，在行使城管行政处罚自在裁量权时，该当思索司法所规则的该当思索的各方面要素，最大限制地尊敬当事人的权益，公道合理，不带任何成见，对当事人对等地实用司法，遵照过罚相当的制度。

（一）司法标准滞后

我国现行的触及城市管治的司法法律虽然较多，但不系统，散见于其他的司法法律之中，很多司法法律条则又貌同实异，可操作性不强，甚至互相矛盾，司法标准内部的协调性、统一性、配套性不能知足行政法律的详细性和可操作性要求，招致城管行政处罚不足完善、精确的处罚根据。面临这一难点，城管法律队员处于被动境地。关于分明处于管治权限范围内的违法、违规事项，如对其进行管治，尤不足对应的处罚根据；如纰谬其进行管治，则又是行政不作为的倾向。特别是统一行为还违背两个司法，触及到数种分歧的处罚时，终究实用何种司法、何种处罚，城管法律人员很难掌握，难以弃取和定夺。

城管行政处罚是城管行政法律部门根据司法法律的受权或许相关行政主管部门的委托，对违背城市管治司法、法律及规章的公民、法人或许其他组织依法予以制裁的行为。随着体制改革的不断深入及社会主义市场经济的不断完善，在依法行政的进程中，城管行政法律机构被赋予了很多的行政处罚权，假如这些行政处罚权不能获得公平、公开的行使，不只影响城管行政法律部门及城市县政府的依法行政形象，并且严格损害当事人的正当权益，损害司法的庄严。

（二）城管体制不顺

城管行政法律队伍当前仍处于较紊乱的情况，虽然有些城市设立城管行政法律局或许还设城管局，相对集中局部行政处罚权，但大多数城市照样城市建设管治监察支（大）队，且不是法律主体，而是受委托法律的事业单位，在人员、经费上没有足够的保证，法律力度较弱，有的当地的城管行政法律甚至是自筹经费。法律权益被约束后，尤其需求较为完善的配套办法，如从物质上等方面大力共同。城管队伍做为较为年青的重生队伍，不足响应的指导管治体制，独树一帜，不足透明监督。当它所管治的事项需求其他部门的共同时，却又显得惨白无力。这种情况直接招致处罚弹性大，处罚后果不不变，也形成了行政处罚的坚苦越来越大、纠纷愈益增

多，不断激发暴力抗法事情。

（三）长官意志制衡

在城管行政处罚进程中，一些部门指导、上级指导以及其他外部力量对城管行政处罚进行过多搅扰，招致城管行政处罚申“长官意志”流行，直接影响行政处罚的公平、公开。呈现这一问题的原因有很多，其中很主要的一点就是城管队伍不足较为自力的机制。广大法律队员在基层与市民群众进行有理有据的工作，然则这并不能抵御指导喜欢于人情所说的话，处于经费及其他方面的原因，一些行政处罚往往是有出无行，长此下去，严格减弱了行政法律力度，影响行政法律形象。

（四）其他原因

随着法制历程的不断加速，公民的司法认识提高很快，公民学会用司法兵器维护本人的正当权益。这对行政法律部门及法律人员提出了更高的要求。目前很多城管法律队伍提出了“文明法律”的标语，然则当你面临群众以“进犯权益”的外表理由进行维权，当你面临无理群众的围攻咒骂，当你面临英雄主义认识激烈出面的围观群众声声征伐时，如何文明法律就成了一浩劫题。一时的让步能够招致今后反复呈现相似的问题，然后成为指导时刻不忘、群众口口相传、队员大家头疼的“刺头”。此时，处于基层的一线法律队伍似乎应针对状况进行行政处罚，来更好的表现行政处罚的公开与公平制度，而不是一味的姑息将就。

一心一意为人民服务是我们的一向主旨，但当前不少当地的城管行政法律部门存在着“官贵民贱”思想，拜金主义流行，往往经过施行行政处罚追求部门利益、当地利益和个人利益，阻碍公平、公开制度的执行。还，城管法律人员本质低下，也是招致城管行政处罚有掉公平、公开的主要原因。

（一）加大城管行政法律体制的改革力度

（二）加速城管行政法律领域的立法措施

如前所述，城管行政处罚难以做到公平、公开的原因之逐一个是司法标准滞后，因而，加强城管行政法律，促进城管行政处罚权公平、公开行使，建设健全城管司法法律至关主要。相对集中行政处罚权是大势所趋，也符合我国改革行政法律体制的客观需求，所以，必需从相对集中城市管治领域行政处罚权的角度动身，制订、公布《中华人民共和国城市管治法》及其系列法律、规章，将散见于其他司法法律中的内容综合起来，使其系统化、科学化、司法法律根据专一化；在规则自在裁量权时，尽能够减少自在裁量的幅度；要严格规则城管行政处罚顺序，经过严格的顺序遏制行政处罚显掉公平、公开等不正当、不合理现象。

（三）加强城管行政法律队伍的本身建设

再完善的司法都是由人来执行的。假如没有一支高本质的城管行政法律队伍，就很难构成正当、公平、公创办案的场面，城管行政处罚的公平、公开制度就会大打扣头。因而，建设一支规律严正、公平无私、政治坚决的城管行政法律队伍，是完成城管行政处罚公平、公开的主要要素。城管行政法律部门应坚持常常性地组织广大城管法律人员学习政治理论和政策法律，加强城管法律人员的业务培训，促进城管法律人员养成优越的职业品德，培育城管法律人员的分析才能和逻辑思想才能，不断提高城管法律人员的管治水平、法律水平和法律效率，然后真正完成城管行政处罚的公平、公开。

（四）建设完善城管行政处罚的监督机制

法谚说：权益的赋予是为了更好的行使权利。如何较好的行使权益是摆在每一个享有权利的机关和个人面前坚持到底的问题。依照马克思辩证唯物主义道理，其相同要从表里两方面来保证。从外部来说就是建设完善城管行政处罚的监督机制，以促进城管法律队伍行使手中的行政权益。监督的路子

和手段有很多，无论是从实践照样从实际来说，要完善城管部门的内部管治机制，建设健全各类制约机制。如我局制订的百分制审核机制、表里监督机制、奖惩鼓励机制等一系列制度，都无异于是在这一方面有益的测验。还，完善人大、政协、社会言论等外部监督机制，既欢迎上级指导、同级其他部门的批判建议，也欢迎广大市民群众火眼金睛的监督告发，将城管行政处罚至于广大群众的监督之下。

城管调研报告篇三

深入学习实践科学发展观活动，是党的十七大作出的重大战略部署。开展深入学习实践科学发展观活动，是在新的历史条件下，更好地用党的理论创新成果武装头脑、指导实践的重大举措，是“抓班子、带队伍、强作风”的有效途径，是提高党的执政能力、保持党的先进性的必然要求，是推动经济社会又好又快发展的迫切需要，更是推动城管执法工作的强大动力。

作为党总支负责人，我按照区委《关于开展深入学习实践科学发展观活动实施方案》的统一安排部署，组织广大党员干部深入学习实践科学发展观活动，突出实践性这个根本要求，带领组员根据“党员干部受教育、科学发展上水平、人民群众得实惠”这一活动总体要求，经反复研究，确定我局的学习实践活动主题是“严格执法、规范执法，服务科学发展”；实践载体是“积极作为、科学务实，实施相对集中行政处罚权、行政执法工作全覆盖”。紧紧围绕这一活动主题和实践载体，立足实际，扎实推进，深入到各中队踏踏实实地开展了以走访调查、座谈、发放问卷调查表等形式为主体的调研活动，努力探索新时期如何贯彻落实科学发展观、构建和谐城管的问题。力求以认真负责的态度、改革创新的精神、求真务实的作风，全面履行城市管理“7+1”工作职能，把科学发展观的要求全面贯彻落实到城管事业发展的各项工作中去。现做如下总结：

一、当前构建和谐城管存在的主要问题

众所周知，文明执法是社会文明的一个缩影，也是社会文明进步的表现。执法行为理应是文明的行为，因为它代表国家的权力，执行的是国家公正的法律。然而，现实生活中，个别执法人员视国家的执法权力为私有权力，视执法地位为称霸地位，视执法利益为个人利益。这样的思想表现在行动上，就会出现和发生不文明的行政执法行为、不文明的执法过程等等。如整顿市场秩序、取缔乱设摊位时将秤杆拗断，取缔摊位时将桌子踢翻的行为就决不是文明的执法行为。这些不文明的执法行为，玷污了执法队伍整体形象，破坏了法律的尊严，降低了法律的威信，损伤了群众的信心。城管“暴力抗法”和“暴力执法”一直以来就是公众热议的话题，新闻媒体毁誉参半，给一直以来正努力树立和谐城管新形象的城管人提出了严峻的课题。面对人们的议论纷纷，我们应冷静下来作一下理性的思考，在当前城市管理执法工作中应当怎样做到以人为本，文明执法，重新塑造城管执法队伍新形象？当前构建和谐城管存在的主要问题具体表现在：

（一）城管意识不强，为构建和谐城管带来观念上的制约

目前，仍然不同程度存在“重建设轻管理”、“重经济效益轻社会效益”的观念；仍存在突击式的管理模式；仍缺乏对城市管理深层次问题的研究；对城市管理的宣传教育力度不足，全社会和谐共管的良性互动局面有待形成。

（二）城管体制不完善，为构建和谐城管带来机制上的制约

城市管理涉及多个职能部门，城管体制下移街道办事处后，存在难以有效协调职能部门的实际困难，对城市管理效果难以形成统一的考核、验收标准，难以形成统一的工作力度和工作步调，有时职能部门互相扯皮、推诿责任，一定程度给城市管理带来了被动。

（三）市民的城管意识薄弱，增加了构建和谐城管的艰巨性

市民自我管理意识欠缺，违法后还蛮不讲理的现象较为严重；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。

（四）城管队伍综合素质不高，影响了构建和谐城管的进程

随着城市规模的不断扩大，城市管理行政执法的任务越来越重，部分执法队员在执法过程中缺乏换位思考，需进一步增强人性化管理意识；城市管理专业人才匮乏；城管执法文化亟待构建。

二、产生问题的原因：

（一）市民城市管理意识有待提高

城市管理的概念是改革开放以来的新生事物，相较于几千年的中国传统的城市观念，人们还没有接受城市化进程的发展需要的是“坐商归店”的规范统一。而摆摊设点的行为在某一种程度上又方便了市民的某些需要，因此，当城管取缔这些摊贩时，市民往往站在被管理者的立场，反而助长了违章者的嚣张气焰，导致双方的矛盾激化。

（二）“脸皮”与“肚皮”的矛盾

斑。

（三）“弱势群体”引发的社会同情感

给？要一个行政处罚部门来承担被管理者的生存权问题，那有多大的可行性？

（四）执法方式的简单、粗暴

行政处罚本身就容易产生对立与冲突，而城管行使的又是城市建设多个部门的行政处罚，集许多矛盾于一体，稍有不慎，就会引起冲突。特别是流动摊点，他们往往采取“游击战”的方式，与城管执法人员“捉迷藏”，管理部门虽然投入了大量的精力，但效果甚微。因此，“拆、砸、赶”等简单、粗暴的管理方式被大量运用，在短时期内也的确取得了一定的成效，但同时也伴随着管理双方矛盾冲突的不断升级和恶化。为此，认真分析执法队伍中不文明的执法行为，加强执法文明教育，特别是加强执法权力观、执法地位观、执法利益观的教育；认真贯彻执行执法行为道德准则和执法纪律，规范执法言行，倡导文明执法；建立相关的监督机制，构建和谐城管，树立文明执法、公正执法的先进形象，实乃当务之急。

三、强制执行与不文明执法有原则区别

（一）城管执法大多牵涉到违法者的生存问题，很多占道摊点、违法搭建都是下岗职工和外来民工维系生活的直接经济来源，管理难度较大。刚刚教育纠正过的当事人，第二天又堂而皇之地我行我素。三番五次的教育，苦口婆心地劝说对于当事人无济于事。一旦真要依法处罚或暂扣其物品，他们就会铤而走险，以命相搏，管理越来越难。执法中往往碰到两种情景，一种是当事人做出可怜状，以博得过路群众的同情，造成很多百姓对城管误生“不文明”的印象；另一种是当事人抗拒执法，殴打城管队员。

（二）在实施强制清除过程中，判断城管是不是文明要破除两个误区。

误区一：符合法律程序的强制清除是完全必要的，此过程中发生的推搡、拉扯等行为不能与不文明执法混为一谈。其间如果当事人躺在执法车下面阻挠执法，或辱骂城管队员，蓄意扩大事态，引起路人围观，堵塞交通，城管队员为了尽快平息事态，将辱骂、耍泼的当事人制服，这难道是不文明行

为？如果不强制清除，事态就不能平息，执法就不能顺利进行，破坏城管、阻碍交通的状况就不能得以改变。文明执法是一个过程，有的路过群众对城管执法前期的教育、规劝直至送达行政处罚决定书的过程情况一概不知，单凭看到强制性清除的情景就指责或投诉城管“不文明”，这有失公平，是对城管的误解。

误区二：冲突过程中执法人员被迫自卫是合理合法的行为。当少数“邪头”拿起凶器殴打执法者时，城管队员奋起自卫，冒着生命危险制服“邪头”并扭送派出所，是完全合法的见义勇为的行为。而有的媒体接到投诉仅到现场问几个人就报道“城管打人”，这是失实报道，误导读者，使城管声誉严重受损，也使众多执法人员深感委屈。一位同行说：我们现在不是执法难，而是不能执法的问题，要么请公安一起去，要么请人大代表一起去，证明城管没有打人，否则有口难辩。由此可见，严格执法是对执法人员提出的基本要求，也是贯彻落实有法可依、有法必依、执法必严、违法必究这一法制建设基本方针的重要内容之一。

四、新时期构建和谐城管的思路与对策

（一）增强人本理念，坚持文明执法

城市管理的目的是为了给广大市民创造一个良好的工作和生活环境。正确把握现阶段人民群众的共同利益和弱势群体及少数民族的特殊利益关系，统筹兼顾各方面的要求极为重要。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，把服务摆在第一位，通过服务加强管理；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，实现城市管理由管制型向服务型转变。

（二）加强队伍建设，锻铸文明之师

队伍素质的高低，决定构建和谐城管的成败。当前，锻铸一支“政治过硬、纪律严明、作风优良、训练有素、服务至上、和谐共进”的文明执法之师，是构建和谐城管的迫切需要。一要加强班子建设，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；二要加强教育培训，坚持内强素质，外树形象，有效提高执法人员的综合素质；三要进一步加强思想、作风和业务建设，完善公开、透明的激励与约束机制，健全城管执法目标管理责任制和量化考核机制，规范内部管理；四要培育独特的城管执法文化，践行文明执法操守，激发团队活力，迈向和谐共进。

（三）坚持堵疏结合，着力化解矛盾

深入探求理性化执法、人性化服务的方法和途径。把人性化、理性化、柔性化贯穿于执法全过程。规范执法文明用语，严格执法程序。坚持以教育、疏导为主，坚决摒弃野蛮执法、随意执法、暗箱执法。正视进城务工农民和下岗失业人员等弱势群体维系生活的直接经济来源问题，始终以“让群众满意”作为工作的出发点和落脚点，致力开源疏导给出路。

（四）注重宣传教育，增强城管意识

十、以十带百，引导广大市民积极参与城市管理工作，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；加大对外来民工城市管理意识的宣传力度，使之尽快适应和融入和谐环境。

（五）推进大城管战略，提高城管水平

构建和谐城管，重点要确立大城管战略，实现由单一城管向综合城管即由小城管向大城管、突击性管理向经常性管理、传统型管理向现代化管理的转变和跨越。坚定不移推行全面管理和大城管战略，调动各个部门、团体和社会各阶层的积

极性，形成人人关心城管、人人支持城管、人人参与城管、人人监督城管的和谐氛围。

总之在当前建设有中国特色的社会主义，全面实现小康社会的进程中，党中央一直在积极构建和谐社会，党的十七大报告中也指出要“继续解放思想，坚持改革开放，推动科学发展，促进社会和谐”。人类社会的进程是由野蛮走向文明，而城市管理工作代表政府的形象，“粗暴”、“野蛮”的执法方式只能引起人们的反感，进而损害到政府的形象。今年是“城管执法宣传年”，我们要借这个活动的东风，积极行动起来，在执法工作中将“文明”作为宗旨，将“柔情”倾注于管理对象，才能得到群众的理解和支持，才能塑造“让政府放心，让市民满意”的和谐城管新形象。

城管调研报告篇四

为加强城市管理工作，提升城市管理工作水平，推动“创建全省文明城”的顺利开展，我根据局的工作安排，结合城市管理工作实际进行了调研和座谈，广泛听取了城管工作者及有关职能部门对城管工作的意见和建议，并对城区主要干道、公厕、居民住宅区的市容卫生及公众服务站建设等情况进行了实地察看。现将这次调查的主要情况报告如下：

（一）通过“创建省级文明城”活动，市容环境卫生秩序有了明显改善和提升。近几年来，我县各级政府和职能部门对城市管理工作非常重视，在深入开展“创建楚天杯”和“省级文明城创建”活动的基础上，将加快县城基础设施建设、以治理脏乱差、主次干道绿化、美化、亮化、户外门头广告牌为突破口，进行了大规模的集中整治改造。通过全县上下“省级文明城创建活动的开展，城市品位进一步提升，市容市貌、环境卫生秩序、城市亮化、园林绿化、城区内交通、居民生活休闲娱乐环境等方面都发生了很大变化。对此，群众十分满意。

（二）为使城区市容环境秩序规范化管理有章可循，县政府先后制定了规范性办法方案，为全县市容环卫管理工作逐步纳入规范化、制度化、法制化轨道奠定了基础。

（三）出租车行业管理规范有序。近两年来，县政府及相关单位对出租车经营管理十分重视，在加强行业经费管理，严厉打击查处无照黑车、摩的，确保出租车行业经营环境稳定的同时，加快了出租车的更新换代。开展了驾驶员培训班，为我县城市建设做出了积极贡献。

（四）对主次干道、小街巷橱窗、广告、门头招牌进行了清理整治和统一规范，新增设大型商业户外广告170块，门店招牌1000块，各类公益广告125块。通过统一整治规范，使户外广告门店招牌基本达到了整齐美观，受到了省市领导的肯定和好评。

（五）日处理垃圾110吨的城市生活垃圾无害化处理正常运行，付家湾垃圾处理场工程正在施工建设。

（六）近几年来，政府在城区投资兴建了坝头公园，凤凰山风景区，在城区主干道上按上了电子监控设备，开展了亮化工程，城区环卫设施、市政设施得到进一步的改造，通信、饮水、电力功能日益完善，广大城管工作者为我县连续三届荣获湖北省城市规划建设管理“楚天杯”，并获得“中国人居环境范例奖”和“国家园林县城”等荣誉称号作出了贡献。

（一）对全民的宣传教育还不够广泛深入

近几年，县政府为提升城市品位，投入大量资金，对城市基础设施改造和美化，但由于少数人的不良行为，新安装的公用电话、果皮箱、窨井盖、新栽培的花草树木，不断遭到人为的破坏和偷窃，还有如乱扔果皮杂物、乱贴乱画、随地吐痰等等，这些极不文明的行为和习惯到处可见，直接影响了城市文明。也充分说明，在我县少数群众中精神文明道德、

社会公德意识还很差，要切实提升城市管理化水平，实现“省级文明城创建”离不开全体市民的支持和参与，深入开展城市精神文明道德宣传教育任重道远，是一项长期而艰巨的工作。否则，光靠罚款，只是暂时手段，解决不了长远和根本。仅靠城管部门管理制止脏乱差，而不少的人却在制造脏乱差，到任何时候，城市管理也难以搞好。

（二）体制不顺，职责交叉，责权利不统一

1、城市管理局是管理城市的行政主管部门，可实际上许多执法管理权未到位或不在城管部门。管理权力划分繁杂，由于管理不统一，造成目前多头管理、交叉管理、各自为政，有利的争着管，无利的无人管或相互扯皮推诿，长期以来形不成合力，给城市管理和协调增加很多难度。

2、城管内部体制不顺。一是城管机构管理职责不统一。城管局只对市容管理负责；市政管理，城区基础设施建设又规划建设局管理，市民不清楚情况投诉城管局。给工作造成被动。

（三）城区发展与目睹前的经济发展速度还存在差距，满足不了农民进城，外来经商人员的愿望；城镇基础设施不完善，上学难、入厕难、卖菜难、停车难等问题得不到解决，群众意见大；保障性住房建的不够，远远满足不了人民群众“住有所居”；办证难、收费多，企业和居民有意见。给市民生活带来许多不便。

（四）城管经费不足，城管、环卫人员工资待遇低随着城市框架的拉大，卫生清扫面积的增加，相应需投入的城管经费、城管队员、清扫保洁员数量及工资也应逐步增加，但目前经费严重不足，造成一是城镇基础设施不完善，资金不足，城区基础设施不能按计划尽快改造和建设；二是因为经费不足，影响了工作的正式常开展。

（一）继续加大对城市管理工作的宣传教育力度城市管理涉

及社会的各个方面，是一项极为艰巨而又复杂的系统工程，要切实提升城市管理水平，实现“省级文明城创建”达标，使城管工作真正步入规范化、制度化、法制化管理轨道，需要社会各方面尤其是全体市民的支持和参与，这是搞好城市管理的重要前提和基础。各级政府各级行政主管部门及新闻媒体要高度重视、密切配合，加强对全县人民的精神文明道德、社会公德、法制意识的宣传教育，继续叫响“人民城市人民建，人民城市人民管，秭归人民爱秭归”。“县城是我家，人人都爱她”通过各种途径深入持久的宣传教育，切实提升全体市民的城市意识、文明意识、环境意识、法制意识，把人人关心爱护家园变成自觉行动。

（二）理顺城管体制，合理调整划分管理职能范围，提升城市综合管理

为了从根本上解决城市管理工作中存在的实际问题，避免工作中相互推诿扯皮以及重复交叉管理现象的发生，使城市管理逐步走向综合管理、综合执法轨道上来，建议借鉴外地经验：

二、合理划分城管职责范围，强化和发挥县镇一级政府、城管局、社区、居委会的作用。市容环境卫生管理与清扫保洁以块为主，按所辖范围继续搞好门前三包工作，同时要有相应的配套措施和办法，明确责、权、利相统一。县城管部门主要负责监督检查、协调指导和垃圾清扫清运。

三、改革管理运行机制，大胆尝试外地改革的成功做法，以公开招标承包等形式，将公厕建设管理、道路清扫保洁放开搞活推向市场。

四、加强城管队伍自身建设，全面提升执法人员综合素质和执法管理水平。

（三）增加城管经费投入，加快公厕建设步伐

为彻底杜绝乱收费、乱罚款现象的发生，改变城市脏乱差面貌，建议县政府适当增加城管经费投入。一是按照建设部公厕建设的有关规定，加快主次干道公厕配套建设，同时要指定专人加强公厕的日常管理，切实体现以人为本，为广大市民创造良好的生活环境。二是适当增加城管经费，提升城管执法、园林绿化，垃圾处理，保洁人员的工资待遇，改变工资低的现状。

（四）尽快采取措施，切实严格控制近郊乡村民房无序建设为尽快遏制近郊乡村突击建房之风，县政府已采取紧急措施，成立了执法大队，村干部应担当信息员，确保信息畅通，有效的遏制乱搭乱建的恶性循环。

城管调研报告篇五

本文目录

1. 城管调研报告
2. 当今城管执法现状调研报告范文
3. 城管局三严三实调研报告范文

为加强城市管理工作，提高城市管理工作水平，推动“创建全省文明城”的顺利开展，我根据局的工作安排，结合城市管理工作实际进行了调研和座谈，广泛听取了城管工作者及有关职能部门对城管工作的意见和建议，并对城区主要干道、公厕、居民住宅区的市容卫生及公众服务站建设等情况进行了实地察看。现将这次调查的主要情况报告如下：

（一）通过“创建省级文明城”活动，市容环境卫生秩序有了明显改善和提高。近几年来，我县各级政府和职能部门对城市管理工作非常重视，在深入开展“创建楚天杯”和“省级文明城创建”活动的基础上，将加快县城基础设施建设、以治理脏乱差、主次干道绿化、美化、亮化、户外门头广告标

牌为突破口，进行了大规模的集中整治改造。通过全县上下“省级文明城创建”活动的开展，城市品位进一步提高，市容市貌、环境卫生秩序、城市亮化、园林绿化、城区内交通、居民生活休闲娱乐环境等方面都发生了很大变化。对此，群众十分满意。

(二)为使城区市容环境秩序规范化管理有章可循，县政府先后制定了规范性办法方案，为全县市容环卫管理工作逐步纳入规范化、制度化、法制化轨道奠定了基础。

(三)出租车行业管理规范有序。近两年来，县政府及相关单位对出租车经营管理十分重视，在加强行业经费管理，严厉打击查处无照黑车、摩的，确保出租车行业经营环境稳定的同时，加快了出租车的更新换代。开展了驾驶员培训班，为我县城市建设做出了积极贡献。

(四)对主次干道、小街巷橱窗、广告、门头招牌进行了清理整治和统一规范，新增设大型商业户外广告170块，门店招牌1000块，各类公益广告125块。通过统一整治规范，使户外广告门店招牌基本达到了整齐美观，受到了省市领导的肯定和好评。

(五)日处理垃圾110吨的城市生活垃圾无害化处理正常运行，付家湾垃圾处理场工程正在施工建设。

(六)近几年来，政府在城区投资兴建了坝头公园，凤凰山风景区，在城区主干道上按上了电子监控设备，开展了亮化工程，城区环卫设施、市政设施得到进一步的改造，通信、饮水、电力功能日益完善，广大城管工作者为我县连续三届荣获湖北省城市规划建设管理“楚天杯”，并获得“中国人居环境范例奖”和“国家园林县城”等荣誉称号作出了贡献。

(一)对全民的宣传教育还不够广泛深入

近几年，县政府为提高城市品位，投入大量资金，对城市基础设施改造和美化，但由于少数人的不良行为，新安装的公用电话、果皮箱、窨井盖、新栽培的花草树木，不断遭到人为的破坏和偷窃，还有如乱扔果皮杂物、乱贴乱画、随地吐痰等等，这些极不文明的行为和习惯到处可见，直接影响了城市文明。也充分说明，在我县少数群众中精神文明道德、社会公德意识还很差，要切实提高城市管理化水平，实现“省级文明城创建”离不开全体市民的支持和参与，深入开展城市精神文明道德宣传教育任重道远，是一项长期而艰巨的工作。否则，光靠罚款，只是暂时手段，解决不了长远和根本。仅靠城管部门管理制止脏乱差，而不少的人却在制造脏乱差，到任何时候，城市管理也难以搞好。

(二)体制不顺，职责交叉，责权利不统一

1、城市管理局是管理城市的行政主管部门，可实际上许多执法管理权未到位或不在城管部门。管理权力划分繁杂，由于管理不统一，造成目前多头管理、交叉管理、各自为政，有利的争着管，无利的无人管或相互扯皮推诿，长期以来形不成合力，给城市管理和协调增加很多难度。

2、城管内部体制不顺。一是城管机构管理职责不统一。城管局只对市容管理负责；市政管理，城区基础设施建设又规划建设局管理，市民不清楚情况投诉城管局。给工作造成被动。

(四)城管经费不足，城管、环卫人员工资待遇低

随着城市框架的拉大，卫生清扫面积的增加，相应需投入的城管经费、城管队员、清扫保洁员数量及工资也应逐步增加，但目前经费严重不足，造成一是城镇基础设施不完善，资金不足，城区基础设施不能按计划尽快改造和建设；二是因为经费不足，影响了工作的正式常开展。

(一)继续加大对城市管理工作的宣传教育力度

城市管理涉及社会的各个方面，是一项极为艰巨而又复杂的系统工程，要切实提高城市管理水平，实现“省级文明城创建”达标，使城管工作真正步入规范化、制度化、法制化管理轨道，需要社会各方面尤其是全体市民的支持和参与，这是搞好城市管理的重要前提和基础。各级政府各级行政主管部门及新闻媒体要高度重视、密切配合，加强对全县人民的精神文明道德、社会公德、法制意识的宣传教育，继续叫响“人民城市人民建，人民城市人民管，秭归人民爱秭归”。“县城是我家，人人都爱她”通过各种途径深入持久的宣传教育，切实提高全体市民的城市意识、文明意识、环境意识、法制意识，把人人关心爱护家园变成自觉行动。

(二) 理顺城管体制，合理调整划分管理职能范围，提高城市综合管理水平

为了从根本上解决城市管理工作中存在的实际问题，避免工作中相互推诿扯皮以及重复交叉管理现象的发生，使城市管理逐步走向综合管理、综合执法轨道上来，建议借鉴外地经验，一、切实理顺城市管理体制，同时为了便于工作管理、协调和指导，成立城市管理综合执法局；二、合理划分城管职责范围，强化和发挥县镇一级政府、城管局、社区、居委会的作用。市容环境卫生管理与清扫保洁以块为主，按所辖范围继续搞好门前三包工作，同时要有相应的配套措施和办法，明确责、权、利相统一。县城管部门主要负责监督检查、协调指导和垃圾清扫清运。三、改革管理运行机制，大胆尝试外地改革的成功做法，以公开招标承包等形式，将公厕建设管理、道路清扫保洁放开搞活推向市场。四、加强城管队伍自身建设，全面提高执法人员综合素质和执法管理水平。

(三) 增加城管经费投入，加快公厕建设步伐

为彻底杜绝乱收费、乱罚款现象的发生，改变城市脏乱差面貌，建议县政府适当增加城管经费投入。一是按照建设部公厕建设的有关规定，加快主次干道公厕配套建设，同时要指

定专人加强公厕的日常管理，切实体现以人为本，为广大市民创造良好的生活环境。二、适当增加城管经费，提高城管执法、园林绿化，垃圾处理，保洁人员的工资待遇，改变工资低的现状。

(四) 尽快采取措施，切实严格控制近郊乡村民房无序建设

为尽快遏制近郊乡村突击建房之风，县政府已采取紧急措施，成立了执法大队，村干部应担当信息员，确保信息畅通，有效的遏制乱搭乱建的恶性循环。

城管调研报告（2） | 返回目录

上世纪末至本世纪初的十几年，是中国经济最为平稳、快速发展的历史期间，随着经济的高速运转，城镇化的步伐也日益加快。在这种情况下，城市规模急剧增大，城市流动人口急速增长，随之而来的城市管理中出现的矛盾也愈来愈多，越来越繁杂。然而，由于行政管理体制改革的滞后，加之各行政机关“为己争利”的思想，多头执法、重复处罚或执法空档现象屡见不鲜，各部门“分兵把守，各管一摊”的行政管理体制已显得力不从心。为了解决城市管理执法中存在的上述难题，国家根据行政处罚法及其它相关法律的规定和原则，部署实施相对集中行使行政处罚权的综合执法改革。

一、城市管理综合执法的现状

城市管理综合执法改革后，以前存在的重复处罚、执法空档、多头执法的现象有了明显改观，但是，由于执法权力相对集中，矛盾也就相应集中，城管执法依据不足、城管执法手段单一、城管执法程序不严、城管执法责任脱节、城管执法队伍不强、执法理念滞后等问题应运而生。以上问题产生的直接后果就是城管执法者与行政管理相对人矛盾不断、城管执法者随意扣押相对人财物、不合程序执法的现象层出不穷，这些都造成了城管执法机关与行政相对人的关系紧张，大大

损害了公民的利益和政府的形象，同时也制约了推进依法行政、建设法治政府的进程。

二、对城管执法现状的几点反思

(1) 树立城市管理新理念。服从规律才能发展，城市管理者应当顺应城市化的发展趋势，摒弃“一刀切”、“简单化”的管理理念，实行分类指导、分类管理，网格管理。比如针对小商小贩，可以根据不同的城市功能区域进行分类管理，设定不同层级的限制进行管理，比如分为禁止区、限制经营区和开放区，让管理相对人在张弛有度的制度框架内自由选择。事实上，很多国际化的大都市如伦敦、巴黎等城市中，街头的小摊、小贩和流浪者都作为一种独特的风景在城市的缝隙中生存，而不是被完全推出城市，因为他们也需要生存的空间，更何况管理者没有这样的权力，也没有这样的能力。

(2) 反省执法对象与目的。在一个现代文明国家，暴力的强制手段，限制公民基本权利的法律，剥夺公民财产的行为(如城管执法中不按程序没收工具、扣押财物等)，永远应该受到最严格的限制，并依宪法和法律而行，依司法程序而行。应当明确，城管执法的目的不是与其他部门争利，更不是与民争利，而是为了使城市的运行更为流畅，使城市的环境更美好，使生活的人能够感觉更加和谐;不是以暴力将小摊小贩赶出城市，而是更加“善意”地进行管理，使管理者乐于按政府制定的规则活动。因为一个法治政府如果允许它的执法者可以随意侵犯公民的基本权利，那么这样的执法行为不但不符合法治精神，而且与法治政府的目标也会越来越远。

(3) 建立执法新机制。现行的城管执法机构，其职能基本继受于其他部门，缺乏相应的法律保障，因而显得残缺不全，复杂繁琐，影响了执法效果，所以，解决此问题就必须创新执法机制。如原有执法机构的有些职能由综合执法机构行使会更便利、成本更低、效率更高，就应彻底交由城管执法机构。并且在职权转移的同时应考虑到编制、人员的转移与变动，

否则就会导致机构的膨胀，从而加重社会的负担，这也与综合执法机构的建立初衷相悖。同时，还应重视执法部门之间的协调与衔接。比如城管执法遇到暴力抗法时，可与公安部门、政府及街道办事处进行“联动式执法”。当然，机制创新的目标是为了建立更加便民、高效、有权威的综合执法队伍。

(4)完善城市管理配套政策。城市管理是一个庞大复杂的系统工程，仅靠城管执法机构强制性管理是不够的，各种配套社会政策都必须跟进。对无照商贩流动经营问题，政府要考虑商业网点或者导入区的合理布局和建设，如镇海区有二十几万人口，但与民众生活密切相关的大型菜市场并不多，以致公路两边摆摊，菜贩占街卖菜的现象常常发生，这就与城市发展很不协调；同时，也要提高行政效率，降低办照成本，为其办理经营执照，最终将其纳入城市管理的正常范围。

总之，市民要生存，城市要管理，经济要发展，面对不同的价值取向，解决城市管理中的新问题必须靠管理者的智慧。同时，一个文明社会的秩序应建立在保障人的基本生存条件上的，而不能为了秩序而去剥夺一些人的基本生存权利。只有这样，社会的运行才能和谐，法治社会的目标才能在正常的运行轨道上得以实现。

范文二

我们从全省依法行政检查中发现，**市城管综合行政执法局在科学发展观的指导下，创新理念，积极探索符合城市实际的运行机制和执法方式，变强制执行为刚柔相济，灵活采用柔性执法手段，为寻找减少和化解社会矛盾新机制，实现执法者与执法对象的和谐，达到良好的行政执法效果作了有益的尝试。为了了解他们的具体做法，我们在**市政府法制办的协助下，对**市城管综合行政执法局行政执法工作情况进行了调查研究，现将调研情况及分析报告如下：

一、基本做法和特点

1. 创新执法理念，消除特权思想，树立服务意识。

市城市管理综合行政执法局自20xx年12月8日挂牌成立之始，市委、市政府就提出“高标准组建、高起点亮相、高素质执法”的要求。市执法局的领导班子一致认为，要想实现高要求的目标，必须创新执法理念。他们通过外出学习和实践总结，形成了“以人为本，执法为民”的理念，确立了“把城市管理与为人民服务统一起来，将管理寓于服务之中，在服务的过程中实现管理目标”的执法工作指导思想，并以此衡量行政执法的质量和效果。两年多来，他们通过建立内部管理制度和外部监督机制，聘请有社会影响的人士和政协委员监督执法队伍和执法活动，使执法队伍中传统的特权观念受到重重制约，并完全转变为责任意识和服务意识，为实行柔性执法，实现良好的执法效果，奠定了坚实的基础。

2. 内强素质，外树形象，强化行政执法的亲和力。

城管执法涉及到市容环卫、规划、建筑市场、绿化、市政公用、工商行政、公安交通、交通运政、房屋拆迁等方面，执法对象的广泛性和复杂性，给执法工作的开展带来了很大的困难。一些城市的城管执法单位为完成执法任务，采取简单粗暴的方式，进行“扫荡式”、“封杀式”、“铁面式”执法，有的甚至临时聘用能打会武的社会人员参与执法，严重损害了城管执法的社会形象。其结果是执法环境遭到破坏，抗法事件不断发生，反而给执法工作带来了更大的阻力和困难。**市城管执法局通过学习考察和实践，认识到要落实依法行政，推动行政执法工作的开展，必须改善执法环境，树立新型的城管执法形象。他们及时提出了“内强素质，外树形象”的基本思路。首先要求队伍建设必须严格按照公务员的标准和执法资格条件进行人员录用，解决清理和解聘原各类协管员和其他临时人员。他们还适时组建了“女子执法队”，着重招录大学本科生、研究生进入执法队伍，增强执

法队伍的亲和力和专业素质。其次局党组制定了“每周一学、每月一题、每季一讲、每年一训”的学习培训制度，通过聘请专家、教授讲课，执法现场观摩，典型案例剖析，军事化训练等方法，提升执法队伍的素养，树立亲民、爱民和执法为民的理念，培养队伍的责任意识和服务精神。目前，城管执法队伍已在市民心中建立起了较为良好的亲和形象，得到了市民的支持和信任。

3. 实行行政服务，慎用行政处罚，增强执法的人性化。

**市城管综合行政执法局针对城管执法的特点，提出“将管理寓于服务之中，在服务的过程中实现管理目标”。要求执法“三先一慎”，即处理违法违章前先敬礼、先说教、先帮忙，慎处罚。在日常的执法活动中，“只要判断能用服务的方式解决问题，就绝不使用强制方式去解决，宁可多跑几趟路，多受一些麻烦，多做几次服务也要让问题和谐解决。”如在治理占道经营零散摊群点的执法中，他们不是简单地取缔封杀或罚款处罚，而是积极提供服务。首先从便民出发，联系场地，寻找市场空闲资源，或新开市场，或对占道摊点统一规范，搞好服务后在引导占道经营户“进店面、进居民小区、进市场(超市)”规范经营。既实现了改善市容面貌的目的，又保障了经营户的经营权益。通过服务把“取缔”变“安置”，取得了很好的社会效果。针对城市建筑垃圾清运中治理难的问题，他们专门成立了“建筑垃圾处置服务中心”，帮助建筑工地制定建筑垃圾处置方案，合理制定拉运线路，指导建筑工地设置洗车台和硬化出入口路面，还适时提供清扫人员和冲洗设施，同时辅以动态巡查，使垃圾渣土清运管理大为改善。为了扩大服务范围，他们于去年三月开通了统一的12319服务热线，调动了社会公众共同参与执法管理活动。

4. 实行行政指导，减缓执法的对抗性。

行政指导是指行政主体在其职责范围内，依据国家法律或政策，对特定相对人运用劝告、说服、建议、示范等非强制行

政手段，引导相对人遵守或服从法律，以实现预期的行政目的的行为。行政指导是市场经济国家行政管理民主化的要求和趋势，是对传统的行政强制的有益补充。城管执法局在日常执法中，事事以劝导为先，规定了小商贩首次违法违章接受劝告立即纠正不予处罚；农民临时进城销售农副产品违法违章只劝导不处罚；残疾人员及下岗职工违反城管规定劝告帮助不处罚；警告有效，不再处罚。他们还印制了《不再违章保证书》，违章人员承诺不再违章并签了保证书的，也不再处罚。再如，在处理藏族群众在市区繁华路口叫卖刀具饰品的过程中，公安部门不便管，他们积极承担起管理职责，采用行政指导的方式，起草具有行政指导性的《致藏族朋友的一封信》，并请来当地民族学院的老师和同学当翻译，与藏族群众沟通和交流。首先对藏族朋友来经商表示热情欢迎，同时宣传**市开展创卫活动的情况和国家相关法律法规，指导他们规范经商，并想方设法为他们经商活动提供帮助。藏族商贩深受感动，上百名在街头游荡的藏族商贩有的进入市场，有的自愿撤离街道。在治理马路摊点中，执法队在管理和服务的同时，出台指导性新举措，倡导居民住宅小区和医院、公园等公共场所积极设立瓜果、蔬菜、便餐等方便市民生活的摊点，引导夜间不营业的院内市场，吸纳周边占道夜市。通过灵活运用行政指导方式，大大减少了执法的对抗性，缓解了社会矛盾。我们在**市街道随机询问了一位正在执法的队员平日是如何进行执法管理的，她不假思索地回答了四个“劝导、宣传”。可见在**市柔性化的执法方式已成主导。

5. 实行行政契约，建立执法的互动性。

行政契约，又称行政合同，它是行政主体为实现一定的行政目的，依据法律和政策与相对人在意思表示一致的基础上达成的协议。行政契约同样不象行政命令那样强硬，也不同于民事合同表达的是自由意愿。它是一种弹性灵活的新型行政管理手段。在城市拆迁和建筑垃圾管理中，他们与建筑工地或拆迁单位签订《市区建筑垃圾管理责任书》，针对居住区“野广告”治理难的问题，他们与小区物业或管理单位签订

《居民居住区“野广告”治理责任书》，明确各方的权利和义务，将执法任务转变为相对人的合同义务，增强了相对人的责任感和主动性，使执法主体与相对人之间形成了一种良性的互动关系，保障了执法目标任务的顺利实现。

6. 实行行政奖励，调动执法的公众参与性。

行政奖励作为国家和政府对为国家和社会作出重大贡献的单位和个人给予表彰和奖励的手段，在调动和激发公众的积极性和创造性上发挥了重要的行政作用。**市城管综合行政执法局在行政执法中尝试使用行政奖励，使市民积极支持城管执法，共同营造出执法的良好社会效应。他们制定出《有奖投诉办法》，与公示电话一并制成卡片向公众散发，对制止或举报违反城管法规行为的人员均给予100至150元的奖励。同时对在城管执法工作中表现好的单位和个人还给予各种精神奖励。通过奖励，树立榜样，弘扬正气，既激励了公众的参与热情，又弥补了执法力量不足的实际困难。

7. 实行行政扶助，提升执法的感召性。

行政扶助是国家和政府对社会困难群体和成员给予物质或非物质帮助和支持的行政行为。它体现了国家的责任和关爱。**市城管综合行政执法局结合履行行政扶助义务，推动行政执法的开展。去年三月，残疾人员宋国汉因不满拆迁补偿规定，拒不搬离其在人行道上开设的废品收购站。执法队员利用平日与其建立起的感情，多次与其沟通谈心，了解其生活情况后，通过多方协调筹措了3000多元资助于他，并一处一处为其寻找新的经营场所，直到其满意。在关爱和诚心的感召下，宋国汉终于同意搬迁，执法队员又利用休假日，帮其将堆积如山的废品彻底清运，过后又多方协调帮其解决再就业问题，使这一有名的问题户成为城管执法的支持者和拥护者。辖区某村道路改造，需要大量砖石回填路基，他们得知后，立即寻找拆迁工地，指导工地将建筑渣土拉运过去，变废为宝，节省了村里的开支，村民代表送来锦旗和感谢信，

感谢政府的支持和帮助。他们还积极组织为灾区捐款，许多群众亲切地称执法人员是他们的贴心人。

8. 实行行政调解，促进执法的和谐稳定性。

调解是我国民间解决纷争的传统方式，它有利于各方当事人在和谐的气氛下，通过协商解决纠纷和矛盾，促成社会的稳定发展。实践中，调解方式越来越多地引入到了行政管理活动中。**市城管综合行政执法局在处理城市拆迁补偿、夜市及施工工地噪声扰民等纠纷中，积极采用行政调解，平等对待各方当事人，努力沟通各方意见，通过积极疏导协调，寻找共同点，解决分歧点，主持达成共识，化解纷争，使城管中的纠纷反复率大为降低，有力地促进了执法的和谐稳定。

9. 规范执法，刚柔相济，确保执法的严肃性。

过去，刚性执法一统形势，讲严格执法就产生简单粗暴，讲文明执法又导致执法不作为。为走出执法不是过严就是过宽的怪圈，他们提出“规范执法”，将规范执法作为城管领域落实科学发展观的有效抓手，要求坚持严格执法，灵活采用柔性方式，实现执法效果和执法目的的有机统一。他们认为，只有规范执法，才能既落实严格执法，又体现文明执法，促成两者的统一。他们建立完善执法责任管理制度，成立了局依法行政领导小组，制定《行政执法过错追究暂行办法》、《重大行政执法案件审理暂行规定》、《规范执法流程图》，印制了《执法人员纪律规定》卡，实行“一岗双责”。通过制度建设，他们明确了从队员到局长的职权责任范围，规范了行政执法的程序、法律文书以及自由裁量行为。重大案件必须集体讨论表决，对不属职权范围内的案件必须及时移交，确保了执法的有效性和严肃性。

二、实际效果和影响

通过引入柔性执法方式，在**市各行政执法机关和广大市民

中树立起了具有亲和力和感召力的崭新形象，城管执法的社会公信力大幅提升，行政执法工作也相应地取得了显著的成绩，并得到了社会各界的高度赞扬。两年多来，全局没有发生一起因执法不当引起的影响社会稳定的事件；没有发生一起因执法不当引起的行政诉讼；没有发生一起因执法不当引起的伤害事件。20xx年人大、政协会议期间，该局共收到32份代表建议和委员提案，没有一件是反映该局执法人员纪律作风的。实践证明，行政强制并不是保证法律贯彻实施的唯一手段，灵活采用柔性的执法方式，刚柔相济，规范执法，是实现良好的执法效果，提高城管执法水准的一条科学发展之路。

三、存在的问题及建议

1. 柔性执法方式还仅停留在创新探索阶段，有时仅是因案件需要而为之，未能形成完整的体系和制度。应当广泛开展信息收集和调研工作，制定出系统的程序和办法，确立其在行政执法中应有的法律地位。

2. 对柔性执法缺乏专门的和系统的宣传，未能产生连贯性影响效应。应当抓好典型，有针对性地对适宜采用柔性执法的行政执法部门进行试点和推广，以适应现代文明社会发展的需要。

3. 缺乏指导性意见和巩固措施。没有相应的配套措施和宏观方向性指导，就有可能使已经树立起的执法形象和形成的经验成果得不到持续性地改进和发展。

4. 城管执法来源于《行政处罚法》，它是一种新型的执法制度，涉及部门较多，对于这种“相对集中行政处罚权”的设立，其立法本意是解决行政执法体系中存在的多头执法、职权交叉、重复处罚、执法扰民和行政执法机构膨胀等问题。但是权力的集中也导致了执法主体之间和执法主体与执法对象的矛盾集中。如何正确界定职能，协调权力重新分配后的矛盾，保障行政执法运转畅通，急需国家和省级政府通过制

定规范，以建立一套科学合理、责任明晰、关系协调、运转有效、监督有力的城管执法制度体系。

城管调研报告（3） | 返回目录

习总书记提出的“三严三实”是对作风建设的升华，是落实全面从严治党的重要抓手，是群众路线教育实践活动的深化延展，是营造良好政治生态的必要举措，其内容简明扼要，切中要害。

根据“三严三实”的具体要求，我本人及领导班子高度重视，结合实际工作以“出实策、鼓实劲、办实事”为要求开展了调研工作。在调研过程中，深入一线广泛征求意见，与温泉环卫处、永安环卫处、永洁公司的班子成员、一线职工代表、中层干部代表以座谈会的形式进行了交流，深入查摆、逐条梳理、深刻剖析领导干部在“三严三实”方面存在突出问题，并就我市目前推进环卫作业市场化改革提出意见建议。经梳理，调研情况如下：

一线职工代表反映，很多一线职工很少看到领导到一线，没有和领导“亲密接触”，有些一线职工甚至不知道领导长什么样。这说明局领导到一线职工中的次数少了，下基层的深度不够，即便是到一线检查也大多是坐在车里或是只找中层干部谈工作。我本人带头反省，并要求领导班子加强到一线职工中的频次和深度，多听听一线职工的所思所想，多了解其工作和生活状态，让职工进一步感受到环卫大家庭的温暖。

经局班子深入一线宣传，职工普遍支持环卫作业市场化，同时提出很多中肯的意见和后顾之忧。经梳理，主要如下：

- 1、正式工不愿意改变身份到企业去工作。一线大部分职工表示如果保持身份不变、工资不降、保险不变可以去企业工作。两个环卫处班子成员普遍不愿到企业工作。

2、如果市政府下决心进行改革，如改变正式工身份，他们要求先解决历史遗留问题□xx年前由于多种原因正式工调资工资没到位，现要求在改革前将调资工资不足部分予以补发，同时将xx年前的住房公积金补缴到位。之后再谈身份转变补偿问题。

3、部分合同工要求环卫局按《劳动法》解除劳动关系并进行补偿后到企业工作。

4、大部分合同工接受劳动关系集体接转到企业的做法，但是担心到企业后如企业增加一点工资就大幅提高工作量。同时担心工伤后企业不管怎么办(目前工伤找不到责任人的由环卫局负担费用)。

5、到企业后，企业辞退职工，在环卫工作期间的经济补偿(一年一个月工资)由谁承担。

6、另外环卫局还存在以下特殊情况：一是土地工的问题一直没有妥善解决；二是目前病休正式工有7人；三是合同工工受伤后安排到照顾性岗位10人；四是“五七工”的问题。以上特殊情况希望能得到妥善解决。

7、建立经费增长机制和工资增长机制

(1)经费增长机制：政府根据社会物价提高、职工保险缴纳基数增加和国家政策性调资等因素，拟由市财政根据相关政策两年调整一次作业费用。

(2)职工工资待遇：对到企业工作的正式工建议按档案工资标准，测算进环卫市场化作业费用中。发放工资时，正式工基本工资和社会保险由环卫局代发(扣)，相应费用从项目公司作业费用扣除；绩效工资由企业按照不同的岗位确定，但不能低于原有标准水平。环卫局与企业共同考核，根据考核情况，由企业发放绩效工资。对于到企业工作的合同聘用人员，同

等条件下初次工资不能低于现有水平(xx年一线环卫工人1500元/月、清运工1800元/月、驾驶员2300元/月);节假日及平时加班应当发放加班费(目前环卫执行标准为法定节日100元/日,其他时间50元/日);按照国家法律和咸宁市相关规定购买社会保险(养老保险、失业保险、医疗保险、工伤保险、生育保险);合同聘用员工工资不能低于咸宁市上年社平工资的60%(不含加班费)。

(3)工资增长机制:建立工资增长机制,每年根据当年社平工资及时调整合同聘用员工工资标准和社保缴纳基数;正式职工工资按国家政策规定进行增资晋级。

8、关于应急机制预案

(1)纠纷调解。合资企业接管后如发生新的劳动关系纠纷,合资企业应当依法依规妥善处理并及时告知环卫局。

(2)临时接管。在协议里明确了企业如遇不可抗力情况或严重违规造成不良影响时,政府可以采取临时接管措施。

(3)项目终止。协议里明确项目终止(到期终止、违约终止、不可抗力终止、甲方提出终止、乙方提出终止)的相关约定。

9、关于处理历史遗留问题。成立合资公司后,公司应对改革前环卫职工的历史遗留问题承担相应的义务。如工伤职工安排到照顾性岗位的,企业应对其继续照顾。如公司解聘合同工时,应对其在环卫工作的工龄连续性予以承认。

综合上述意见,我局领导班子高度重视,要把平稳过渡、保证职工利益不受损失作为推进环卫作业市场化的总要求,要做到平稳过渡就要处理好职工提出的合理意见和要求,既要确保现在的工作有条不紊的进行,又要对环卫作业市场化做好相应的前期准备,还要对市场化之后可能出现的问题拿出解决方案。为此局领导班子多次集体研究,力争把工作做得

更细致，确保环卫作业市场化工作顺利进行。

在调研中，职工代表反映环卫职工工作很辛苦，在领导的积极努力和争取下，近几年环卫一线职工的工资水平成蛙跳式增长。今年在市政府的关怀下，一线环卫合同工人平增加工资300元/月。环卫职工看到了希望，也越来越得到社会的尊重。同时为了让一线职工在辛苦作业之中进一步感受到环卫大家庭的温暖，局里积极组织丰富多彩、积极向上的活动，不断提高环卫职工的干劲，不断增强环卫大家庭的凝聚力和向心力。今年先后组织了“赴汀泗革命烈士陵园重温入党誓词”、“扎扫把劳动技能比赛”、“拔河比赛”、“女职工健康知识讲座”等活动，把一线职工作为参加活动的主体，活动内容的设计上也充分考虑一线职工融入性，通过物质和精神双向人文关怀，使职工充分体会到主人翁意识和组织温暖，增强了职工工作积极性和责任心，同时也为环卫市场化改革平稳过渡奠定基础。