

赣州市城市管理局

赣市城管字〔2022〕19号

关于印发《赣州市城市管理执法行为规范实施细则》的通知

局属各单位，局机关各科室，各县（市、区）城管局：

为进一步优化法治营商环境，以更高质量、更高水平、更高效的城市管理工作，提升企业和群众的获得感和满意度，树立城市管理执法队伍严格、规范、公正、文明执法的社会形象，制定《赣州市城市管理执法行为规范实施细则》，现印发给你们，请认真贯彻执行。



赣州市城市管理执法行为规范实施细则

第一章 总则

第一条 为规范全市城市管理执法行为，提高执法人员依法行政的能力和水平，树立城市管理执法队伍严格、规范、公正、文明执法的社会形象，根据《中华人民共和国行政处罚法》《中华人民共和国行政强制法》《城市管理执法办法》《城市管理执法行为规范》等相关规定，结合赣州城市管理执法工作实际，制定本细则。

第二条 本细则适用于全市城市管理执法部门和执法人员。城市管理执法协管人员从事辅助性执法活动，参照本细则执行。

第三条 全市城市管理执法人员应当坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，全面贯彻落实习近平总书记作出的“城市管理应该像绣花一样精细”的指示精神，认真按照“大湾区能做的，赣州首先要做到”的要求，推进城市管理执法队伍规范化、专业化、职业化，全力打造新时代“第一等”营商环境。

第四条 全市城市管理执法人员应当爱岗敬业、恪尽职守、团结协作、勇于担当、服从指挥，自觉维护城市管理执法队伍尊严和形象。

第五条 全市城市管理执法人员应当积极践行“721工作法”，坚持“教育与处罚相结合、以教育指导为先”的原则，

灵活运用说服教育、劝导示范、行政指导等非强制行政手段，禁止“以罚代教、以罚代管”，杜绝粗暴执法。

第二章 执法纪律

第六条 城市管理执法人员应当坚决执行党的路线、方针、政策，严格遵守政治纪律和政治规矩。

第七条 城市管理执法人员应当严格遵守廉洁纪律，坚持公私分明、崇廉拒腐、干净做事，维护群众利益，不得从事违反廉洁纪律的活动。

第八条 城市管理执法人员应当依据法定权限、范围、程序、时限履行职责，不得有下列行为：

- （一）选择性执法；
- （二）威胁、辱骂、殴打行政相对人；
- （三）工作期间饮酒，酒后执勤、值班；
- （四）为行政相对人通风报信、隐瞒证据、开脱责任；
- （五）打击报复行政相对人；
- （六）其他违反工作纪律的行为。

城市管理执法人员与行政相对人有直接利害关系或可能影响公正执法的关系时，应当主动回避。

第三章 执法规范

第九条 从事行政执法活动的人员应当具备相应的法律知识和专业技能，并经考试合格，取得行政执法证件。没有取得行政执法资格的人员不得从事行政执法活动。

严禁伪造、涂改、出借、转让和买卖行政执法证件。执法人员退休、辞职、调离城市管理执法部门或者被辞退、开除公职的，由所在单位统一收回执法证件。证件遗失的，应当及时报告，申请补发。

第十条 城市管理执法人员应当根据《中华人民共和国行政处罚法》《中华人民共和国行政强制法》等法律法规，依法实施行政检查、行政处罚和行政强制等执法活动。

城市管理执法部门在调查、检查及实施行政强制措施时，执法人员不得少于两人，并应当主动向行政相对人或者有关人员出示执法证件。

城市管理执法部门应当运用执法记录仪、视频监控等技术，实现执法活动全过程记录。

城市管理执法部门应当规范建立城市管理执法档案并完整保存。

第十一条 城市管理执法人员应当依法、全面、客观、公正调查取证，不得以利诱、欺诈、胁迫、暴力等不正当手段收集证据，不得伪造、隐匿、损毁证据。

第十二条 城市管理执法人员进行询问或者检查应当制作笔录。笔录应当由执法人员和行政相对人签名或者盖章。行政相对人拒绝的，在笔录中予以注明；行政相对人不到场的，应当邀请无利害关系的见证人到场，由执法人员和见证人在笔录上签名或者盖章。

第十三条 城市管理执法人员在证据可能灭失或者以后难以取得的情况下，经部门负责人批准，可以将证据先行登记保存。

对证据先行登记保存时，城市管理执法人员应当会同行政相对人或者无利害关系的见证人对证据的名称、数量、特征等进行登记，并开具证据清单。

证据清单由城市管理执法人员和行政相对人或者无利害关系的见证人签名，各执一份。行政相对人拒绝签名或者接收的，城市管理执法人员和见证人应当在证据清单上注明。

第十四条 城市管理执法人员扣押财物后，应当及时移交城市管理执法部门妥善保管，不得私分、转移、使用或者损毁，并根据财物性质依法处置。

第十五条 城市管理执法部门作出行政处理决定前，应当依法告知行政相对人作出行政处理决定的事实、理由、依据及行政相对人依法享有的权利。行政相对人有权进行陈述和申辩，城市管理执法部门必须充分听取行政相对人的意见，对行政相对人提出的事实、理由和证据，应当进行复核；行政相对人提出的事实、理由或者证据成立的，应当采纳。

第十六条 城市管理执法部门作出重大执法决定前，应当严格进行法制审核，未经法制审核或者审核未通过的，不得作出决定。

第十七条 作出重大行政处罚决定前，城市管理执法人员应当告知行政相对人有要求举行听证的权利。

城市管理执法人员应当按时到指定地点出席听证，遵守听证纪律，如实回答听证主持人的询问。在听证过程中应当如实陈述案件事实，并出示与事实相关的证据材料。听证主持人要求城市管理执法人员补充证据的，城市管理执法人员应当在规定时间内完成调查，并提供补充调查的证据。

第十八条 城市管理执法人员要尊重行政相对人。遇有行政相对人情绪激动和言行过激，应当尽力予以安抚，使其保持冷静，严禁激化矛盾及对行政相对人采取过激行为。

遇到暴力抗法情形，应当沉着冷静，保护好现场人员和财产安全，及时向上级领导报告，同时向公安机关报案，防止事态扩大。

第十九条 协管人员辅助城市管理执法工作职责：

（一）宣传城市管理方面的法律、法规和规章，协助城市管理执法人员开展城市管理工作，主动参与并动员群众和单位开展城市环境整治工作和公益活动。

（二）对所辖区域实行动态巡视检查，劝阻和制止所发现的违反城市管理法律、法规和规章的行为；劝阻、制止无效时，及时向城市管理执法人员报告，并协助城市管理执法人员督促违法行为人改正违法行为。

（三）收集并及时反映社区、单位、群众对城市管理工作方面的意见和建议，做好信息报送工作，充分发挥桥梁纽带作用。

协管人员从事执法辅助事务所产生的法律后果，由城市管理执法部门承担。

第四章 装备使用规范

第二十条 执法专用车辆、通讯设备、执法记录仪等执法装备应当专门用于执法活动，并统一管理、专人负责，不得外借、转借、出租。

配置给城市管理执法人员个人使用的装备，应当严格遵守操作规程，正确使用、妥善保管，发现故障及时报修。

第二十一条 执法专用车辆应当按照住房和城乡建设部要求喷涂标志标识；执法标志标识不清晰或者残缺的，应当及时更换。不得改装执法专用车辆。

城市管理执法人员驾驶或者暂时停放执法专用车辆执法时，必须按规定着装并严格遵守道路交通安全法律法规，不得有躺卧、打瞌睡或将脚置于方向盘上等行为。保持车辆完好、整洁。禁止公车私用。

非工作需要，不得将执法专用车辆停放在营业性娱乐场所、公共餐饮场所等区域。

第二十二条 城市管理执法人员实施执法时，应当按照规范使用通讯设备，保持工作联络畅通，不得超出工作范围使用通讯设备。

第二十三条 城市管理执法人员实施执法时，应当开启执法记录仪等音像设备，不间断记录执法过程，不得摄录与执法无关的内容。

未经批准不得擅自查阅、复制和外传音像执法记录资料。不得剪辑、删改原始现场执法音像资料。

第五章 着装规范

第二十四条 城市管理执法人员着装配置必须符合《城市管理执法制式服装和标志标识供应管理办法》《城市管理执法制式服装和标志标识技术指引（试行）》要求，不得扩大着装范围，乡镇（街道）综合执法队伍不得配发城管制服。

第二十五条 城市管理执法人员履行工作职责、参加集体活动、出席重要会议时应当按季节规范穿着统一的制式服装，并正确佩戴标志标识。

第二十六条 城市管理执法人员着装时，应当严格遵守下列规定：

（一）按照规定配套穿着，不同制式制服不得混穿。制服与便服不得混穿。制服内着非制式服装时，非制式服装不得外露。

（二）按照相关规定佩戴肩章、号牌、胸徽、帽徽等标志，不同制式佩戴标志不得混戴。不得佩戴、系挂与执法人员身份或者执行公务无关的标志、饰品。

（三）保持制服干净整洁。不得歪戴制式帽子，不得披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿。

（四）除工作需要或者其他特殊情形外，应当穿制式皮鞋或者其他黑（棕）色皮鞋。非工作需要，不得赤脚、穿拖鞋和赤脚穿鞋；男性执法人员鞋跟一般不得高于3厘米，女性执法人

员鞋跟一般不得高于4厘米。

（五）参加集会、训练活动时的着装，按照主管（主办）单位规定执行。

第二十七条 城市管理执法部门根据气候条件和工作需要确定执法人员季节换装的时间并安排季节换装工作，执法人员不得自行进行季节换装。原则上每年5月至10月着制式短袖衬衫或制式长袖衬衫，12月至次年2月着冬常服或冬茄克式执勤服，其余时间着春秋常服或茄克式执勤服。着春秋（冬）常服时，制服内必须穿制式长袖衬衫，并系配发领带。

第二十八条 城市管理执法人员应当爱护和妥善保管制服以及肩章、号牌、胸徽、帽徽等标志，不得赠送、转借给城市管理执法人员以外的人员。城市管理执法人员退休、辞职、调离城市管理执法部门，或者被辞退、开除公职，不得着装，由所在单位收回制式服装、标识。

第二十九条 协管人员上岗应当规范穿着工作服装，佩戴协管人员标志标识。协管人员工作服装、标志标识应当区别于执法人员，由城市管理执法部门进行规范统一，用人单位统一管理。任何单位、组织或者个人不得擅自制作、销售、购买、使用协管人员工作服装和标志标识。

第六章 仪容举止和语言规范

第三十条 城市管理执法人员应当遵守公共秩序和社会公德，保持仪表整洁、举止端庄、行为得体、谈吐文明、精神饱满、姿态良好。

第三十一条 城市管理执法人员应当保持头发整洁，不得染彩发，不得系扎围巾，不得戴首饰。男性不得留长发、大鬓角、卷发（自然卷除外）、剃光头或者蓄胡须；女性实施执法时应当束发，发垂不得过肩。

第三十二条 城市管理执法人员不得纹身、化浓妆，不得留长指甲、染指甲。除执法记录仪外，手机、钥匙等不得外露；除工作需要和眼疾外，不得戴有色眼镜。

第三十三条 城市管理执法人员着制式服装外出或者执勤、巡查过程中，不得边走边吃东西；不得背手、袖手、插兜、搭肩、挽臂、揽腰；不得嬉笑打闹、高声喧哗、席地坐卧；不得在公共场所或者其他禁止吸烟的场所吸烟；非工作需要，不得进入营业性娱乐场所和公共餐饮场所。

办公或者定点执勤期间，不得斜靠、倒卧、翘脚、打瞌睡、聊天、上网玩游戏或从事与工作无关的事。

第三十四条 城市管理执法人员参加执法考试、培训、会议等集体活动，必须按规定的时间和顺序入场，按指定位置就座，遵守考场、课堂、会场纪律，不得随意走动、交头接耳、接打电话、打瞌睡等。结束时按要求有秩序地退场。

第三十五条 接到群众咨询、投诉、举报时，应当做到热情接待、耐心解答、及时回复。对不属于城市管理执法部门职责范围内的事项，应当及时说明有关情况。严格遵守保密纪律和有关规定，对投诉举报内容及投诉举报人情况应当予以保密，严禁将投诉举报情况泄露给被投诉举报对象或者其他人员。

第三十六条 城市管理执法人员执法用语的基本要求：

（一）执法过程中应当使用文明规范用语、表达准确、通俗简洁；严禁使用生、冷、横、硬的执法忌语。

（二）调查取证时，执法人员不得使用恐吓、威胁、诱导性的语言。

（三）执法人员应以理服人、语言文明，不得出言不逊、讽刺挖苦、讲脏话、骂人。

第三十七条 城市管理执法人员执法用语示范：

（一）亮明身份时：我们是（某某单位）执法人员，正在执行公务，这是我们的证件，证件号码是×××××，请您配合我们的工作。

（二）做完笔录时：请您看一下记录，如无误请您签字予以确认。

（三）执法过程中遇到抵触时：根据法律规定，您有如实回答询问、协助调查或者检查的义务，请配合我们的工作。欢迎您对我们的工作提出批评或建议，我们将努力改进。感谢您的批评或建议，我们愿意接受监督。

（四）告知权利义务时：根据法律规定，您有陈述和申辩的权利；根据法律规定，您有要求听证的权利；如果您对行政处罚（理）决定不服，有权在法定期限内提出行政复议或行政诉讼。

（五）结束执法时：谢谢您的配合。感谢您对我们工作的支持。

第三十八条 城市管理执法人员执行公务时，一般使用普通话，也可以根据行政相对人情况，使用容易沟通的语言。

第七章 实施和监督

第三十九条 城市管理执法部门应当按照属地管理、分级负责的原则，认真抓好本细则的贯彻落实。

城市管理执法部门应当加强日常督促检查，及时发现、纠正执法人员不适当、不规范、不文明行为。

第四十条 城市管理执法部门应当依法向社会公开行政执法基本信息、结果信息，自觉接受社会监督，主动征求市民群众、社会各界的意见和建议，不断改进行政执法工作，不断提高规范执法、文明执法水平。

第四十一条 城市管理执法人员有违反本细则情形的，由本级城市管理执法部门责令改正，给予批评教育，取消年度评先评优资格；情节严重造成不良影响的，移交纪检监察机关处理；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。协管人员有违反本细则情形的，视情节轻重给予处理或辞退。

第八章 附则

第四十二条 本细则未尽事宜，法律、法规、规章和上级有关文件有规定的，从其规定。

第四十三条 本细则自印发之日起施行。