

沈城行执发〔2021〕9号

市城管执法局关于印发《市城管执法局优化营商环境工作方案》的通知

局机关各处室，各执法分局，中心各部及所属单位：

为做好优化营商环境工作，局营商办起草了《市城管执法局优化营商环境工作方案》，已经局党组会议审议通过，现印发给你们，请认真贯彻落实。

附件：市城管执法局优化营商环境工作方案

沈阳市城市管理综合行政执法局

2021年10月18日

（此件公开发布）

沈阳市城市管理综合行政执法局办公室

2021年10月18日印发

市城管执法局优化营商环境工作方案

为贯彻落实省、市优化营商环境推进会议精神，进一步转变思想作风，坚守为民情怀，切实提高全局营商工作质量和水平，结合我局工作实际，制定本方案。

一、指导思想

牢固树立“以人民为中心”和“人人都是营商环境”的理念，坚持问题导向，深化思想解放，强化服务意识，创新营商举措，将亲商安商富商和便民利民惠民作为重要工作取向，不断优化城市环境，提升城市功能品质、服务品质、生态品质、文化品质，为打造“办事方便、法治良好、成本竞争力强、生态宜居”的营商环境作出积极贡献。

二、工作目标

通过实施“五个工程”，打造“五个环境”，全力建设城市管理领域高品质的城市硬环境和服务软环境，树立城管执法队伍文明形象，提高人民群众的幸福感和满意度，为我市营商环境发展和创建国家中心城市提供有力支撑。

三、组织机构

成立局优化营商环境工作领导小组。党组书记、局长石国琦任组长，主管营商工作的局领导任常务副组长，其他局领导任副组长，各部门负责人为成员。领导小组办公室设在局办公室（营商处）。

营商工作实行“条抓块保、吹哨报告”的工作机制。各

成员单位承担“两个主体”责任，具体由局办公室（营商处）统筹协调。各牵头部门按条抓总推进，各责任部门按职能范围具体实施。实行逐级报告制度，建立责任部门、牵头部门、分管局领导、局党组逐级解决问题机制，较难问题提级处理，重大疑难问题提请局党组研究。

四、主要任务

（一）深化思想解放，进一步强化营商环境意识

1. 强化服务意识。结合党史学习教育，组织全局各级党组织和广大党员干部，开展“营商环境就是我——转思想强作风树形象解民忧”主题学习、讨论和宣誓活动。开展“争先创优”活动，发挥基层党组织战斗堡垒和党员先锋模范作用。围绕“我是谁、为了谁、怎么干”，开展优化营商环境讨论、意见收集和问题整改工作，解决营商环境认识不到位、群众观念和群众感情淡薄、干事不担当、推拖绕问题。

牵头部门：机关党委、局办公室（营商处），责任部门：局属各级党组织、各驻区执法分局

2. 加强宣传引导。加大宣传引导力度，创新宣传方式，借助微信、抖音、报纸等多种媒体及时、灵活宣传工作重点，解答市民关切，讲好城管故事。在局门户网站开设《营商环境》专栏，以支部、分局为单位，开展优化营商环境经典案例、图片视频展播及与市民互动活动。

牵头部门：机关党委、局办公室（营商处），责任部门：局属各级党组织、各驻区执法分局。

（二）以人民满意为标准，建设高品质的城市硬环境

3. 市政道路管养提升工程。建立“条抓块保”市政管养新体制，健全完善市区两级考核评价机制。2021 年道路维护率达到 7%，2022 年力争达到 10%。建立常态化道路安全隐患排查机制，落实道路挖掘“四个一”管理标准，加强检查并排查和管理工作。加强市政行业执法工作。

牵头部门：市政处，责任部门：各区市政设施主管部门、驻区执法分局。

4. 园林景观绿化工程。围绕城区绿化“增量、提质”及精细化养护管理，实施园林绿化提升改造和街路花卉美化工程。重点推进口袋公园建设、裸露地面覆盖工作，11 月底前完成 1000 个口袋公园建设任务，督促各地区落实《口袋公园管理导则》。按照“四季有绿、三季有花”要求，编制秋冬季绿化和明年绿化工作安排。加强绿化执法工作。

牵头部门：园林处，责任部门：各区园林绿化主管部门、驻区执法分局。

5. 环境卫生创优工程。全面实施道路“一扫三保”精细化作业及生活垃圾收运工作，及时冲洗擦洗环卫设施设备。补齐城市公厕短板，拆除城区旱厕，改造新建水洗公厕。完善行业智能管理体系，实行精准、科学、高效监督考评。持续推进生活垃圾分类工作，今年内完成每日 100 吨居民厨余垃圾分出量的目标。加强环卫执法工作。

牵头部门：公用事业执法分局、分类处，责任部门：各区域管局、生活垃圾分类主管部门、驻区执法分局。

6. 市容秩序治乱工程。编制户外广告总体规划，持续推

进广告牌匾治理，拆除楼顶违规“镂空字”设施；推进“十乱”整治，组织各区开展日常联合执法，采取延时整治、定人值守等措施，全面治理各类违规问题。加强建筑垃圾管理及执法工作。

牵头部门：市容处、散流体执法分局，责任部门：各区域城管局、驻区执法分局。

7. 景观亮化提升工程。编制景观亮化总体规划，加强行业指导，推进“璀璨沈阳”夜景观建设。以“一河两岸”和“金廊”沿线为核心，督导各区统筹规划辖区重点区域，实施景观亮化建设提升，按照计划加快建设进程。协调市路灯管理部门，加强城市功能性照明的行业管理。

牵头部门：市容处，责任部门：各区域城管局、市路灯主管部门。

（三）以依法行政为载体，打造高效规范的服务软环境

8. 打造办事方便的审批环境。组织落实市区政务服务事项标准化工作，实现事项清单明晰、标准统一；落实“放管服”改革，推进“一网通办”“电子证照”发放、告知承诺制工作；加强一体化政务服务平台日常监管；提升窗口服务标准和质量，推行“公开服务承诺”；组织出台惠企便民政策措施。

牵头部门：审批处，责任部门：市容处、市政处、园林处、公用事业执法分局、安全信访处、各公园。

9. 打造公平正义的法治环境。健全完善执法标准体系，细化量化行政裁量标准。创新执法机制，探索柔性执法，组

织出台包容审慎监管措施；健全事中事后监管机制，实现行政执法“三项制度”全覆盖。提升执法水平，借助“一网统管”平台提高执法效能，推行散流体运输行为“非现场执法”。全面履行执法职能，加强对工程建设项目等重点领域违法行为查处，维护市场秩序。加强执法信息公开，切实保障企业和群众的知情权。

牵头部门：法规处，责任部门：市容处、市政处、园林处、建设市场处、各执法分局。

10. 打造优质高效的诉求办理环境。开展“解民忧、纾民困、暖民心”行动，建立接诉即办快速反应机制，用心用力用情解决群众急难愁盼问题。办公室通过“12345 热线系统”或“钉钉”平台派件，各承办部门作为第一责任主体，要及时接件，第一时间办理，按规定期限反馈；咨询建议或退回件 1 个工作日内反馈，退回件需说明理由；一般案件 5 个工作日内反馈，要进行电话回访和录音；各业务处室或直属分局根据职能协调、指导驻区执法分局开展案件办理工作，并进行督办和回复把关。加强涉企诉求办理力度，全力解决企业合理诉求，加强回访沟通，提高企业满意度。杜绝超期回复和“被满意”现象。开展诉求办理业务培训。

牵头部门：办公室（营商处），责任部门：局机关各处室、局属各单位、各驻区执法分局。

11. 打造安民兴商的助企发展环境。制发局惠企便民、包容审慎文件，常态长效助力企业发展。开展执法共建活动，执法人员与企业、社区、商户、建设单位等进行共建，上门

服务送法规送政策解难题，避免违法行为发生，护航企业健康发展。探索践行共治共享，举办人民设计师、城市美容师、最美口袋公园评选和树木实名认养等活动，引领企业和群众共同参与城市治理、共享治理成果。建立亲清政企关系，深化“万人进万企”“营商下午茶”“营商大讲堂”“企业评群众议”等活动，面对面开展“一联三帮”助企发展。

牵头部门：办公室（营商处），责任部门：市容处、市政处、园林处、建设市场处、分类指导协调处、各执法分局。

12. 打造文明规范的队伍形象。以作风建设为核心，在全市城管执法队伍中巩固深化“强基础、转作风、树形象”专项行动，突出提升政治素质、队伍管理水平、执法能力、服务质量，打造一支政治坚定、作风优良、纪律严明、执法规范、廉洁务实的新时代城管执法队伍。总牵部门：强转树专班。

一是规范人员管理。认真执行《城市管理执法行为规范》，保证队容严整，仪表端庄，文明守纪。加强协管人员管理，按照“谁使用、谁负责”的原则，建立协管人员准入管理、岗位责任、教育培训、考核奖惩、岗位激励等制度，加强日常教育和监督。按照《国家公务员行为规范》等要求，强化劳动纪律。牵头部门：强转树专班，责任部门：局机关各处室、各执法分局、中心各部及所属各单位。

二是规范执法行为。采取定期检查和随机抽查方式，对各执法分局执法装备标识、执法案卷和执法过程等进行全方位规范，杜绝不按法定依据权限和程序执法、乱收费乱罚款、

简单粗暴执法等损坏执法形象的不文明行为。牵头部门：强转树专班，责任部门：法规处、办公室、各执法分局。

三是开展教育培训。组织开展宗旨意识、公仆意识和 service 精神教育、职业道德教育等内容培训，开展“优化营商环境”专题培训和法律法规、政策业务培训，开展岗位技能竞赛及比武练兵等活动，从思想、理论、实践多个层面综合提升城管执法队伍整体素质。牵头部门：人事处，责任部门：办公室、法规处、市容处、市政处、园林处、建设市场处、局工会、局属各单位，各驻区执法分局。

四是狠抓效能提升。严格执行首问负责制、岗位责任制、限时办结制、服务承诺制等制度。加大督办力度和频次，重要事项进行定期通报。杜绝公文或群众诉求办理效率低下、临期办理、超期回复；质量不高、政策解释不到位、不按格式回复、不电话回访；推诿扯皮、生冷硬顶等问题。牵头部门：办公室（营商处），责任部门：局机关各处室、各执法分局、中心各部及所属各单位。

五是加强廉政建设。查找廉政风险点，制定防范措施，杜绝审批、监管和执法过程中“吃、拿、卡、要”及“微腐败”现象，打造廉洁高效的工作作风。局机关各处室、各执法分局、中心各部及所属各单位。

五、工作步骤

（一）第一阶段（10 月——12 月底）。全面启动阶段。

（二）第二阶段（2022 年全年）。全面提升阶段。

六、保障措施

（一）加强组织领导。各牵头部门要切实牵头抓总，各责任单位要全力推动落实，局营商工作领导小组办公室要及时调度重点问题，局营商工作领导小组原则上每月听取一次汇报。

（二）压实主体责任。各部门、各分局要将任务逐项分解、逐项落实，具体到岗、量化到人，压实责任，做到层层有人管、事事有落实，有效推进，务求实效。

（三）加强督办考核。各牵头部门每周对工作开展情况进行总结，局办公室（营商处）每月进行调度，每季度完成情况向局党组汇报并进行通报，完成情况纳入年度绩效考核。

（四）开展执纪问责。对群众反映强烈的不担当、不作为、慢作为、推拖绕等问题，局纪检部门按照人员管理权限，严肃追责。

附件：市城管执法局优化营商环境工作任务分解表