

2019上半年城管执法工作社会满意度测评结果公布

上海城管“为民服务、执法实效”满意度明显提升

2019年上海市城管执法工作社会满意度测评指标 (图表3)



上海市民对城管执法工作不满意? 该给上海城管执法队伍打几分? 近期, 上海市城市管理行政执法局委托第三方测评机构开展2019上半年城管执法工作社会满意度测评, 向上海各界交出了一份答卷。

本次测评通过实地问卷调查和市民代表座谈会方式开展, 共回收有效调查问卷逾5.6万份; 测评范围涵盖全市各区和街道乡镇; 受访对象包含城乡居民、企业商户、居委干部、来沪务工人员等群体; 受访地点细分为商业/服务业区域、社区/居民区、菜场/集市、公交集散点、旅游景区等11个类型。测评使用的调查问卷设置了4个一级指标、24个二级指标, 详见图表1。

经测评, 2019上半年全市城管执法工作社会满意度综合评分为82.50分, 相比2018下半年提高了1.92分, 有较大的提升。对照“较差、一般、尚可、良好、优秀、优秀”六个等级, 从2018上半年起连续三期达到“良好”等级, 详见图表2。

经测评, 虹口、徐汇、黄浦、静安区综合评分居中心城区前4名; 嘉定、闵行、松江、宝山区居郊区前4名。综合评分在中心城区街镇测评中排名前10名的依次是黄浦区打浦桥街道、静安区静安寺街道、徐汇区徐家汇街道、静安区石门二路街道、徐汇区康健新村街道、徐汇区龙华街道、徐汇区田林街道、黄浦区淮海中路街道、静安区北站街道、浦东新区周家渡街道。综合评分在郊区街镇测评中排名前10名的依次是嘉定区徐行镇、闵行区莘庄工业区、松江区佘山镇、松江区岳阳街道、松江区永丰街道、松江区小昆山镇、闵行区浦锦街道、嘉定区菊园新区、宝山区月浦镇、宝山区罗店镇, 详见图表3。

测评结果显示, 与2018下半年相比,

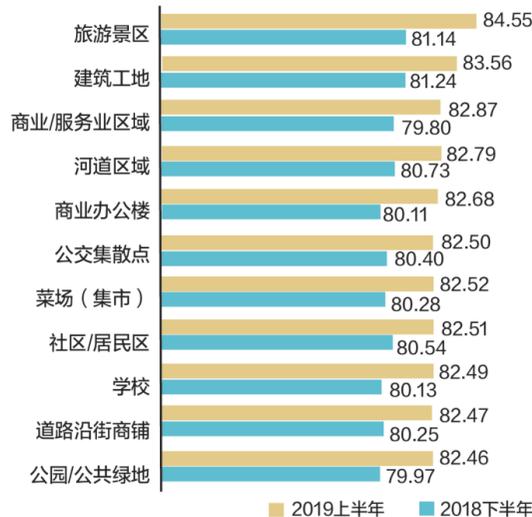
11类受访地点综合评分均有上升。其中, 受访对象对“旅游景区”满意度最高, 对“道路沿街商铺”以及“公园、公共绿地”满意度较低, 详见图表4。

测评结果显示, 一级指标方面, 受访对象对城管执法的“依法履职”“执法行为”“执法实效”和“为民服务”都给予了良好的评价; 其中, 和前几期相比, “为民服务”以及“执法实效”满意度有了明显提升, 两项指标均首次突破80分。二级指标方面, “非法小广告整治”“建筑垃圾运输整治”“城管执法社区工作室”测评得分提升幅度较大, 详见图表5、图表6。

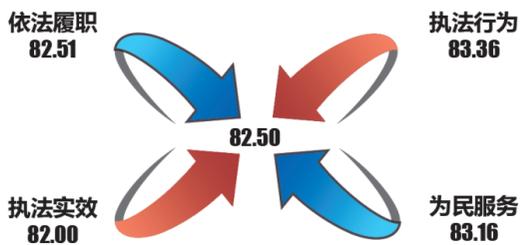
近年来, 全市城管执法系统以城市管理精细化为主线, 深入开展违法建筑整治、街面环境秩序整治、小区环境质量整治、违法小广告整治、建筑垃圾运输整治等专项执法工作, 同时, 依托城管社区工作室, 注重深入社区、注重回应诉求, 着力提升市民群众获得感和满意度, 城管执法工作取得的进展得到了受访对象的认可。市城市管理行政执法局也注意到, 在严格遵守执法的方式步骤等方面出现了一定程度的松懈。

该局表示, 针对本次测评反映出的不足之处, 2019年将进一步提升城管执法精细化水平, 加强对城管执法人员和队伍的指导监督, 坚持严格规范公正文明执法, 创新为民服务机制, 参与社区共建共治共享, 全力推进城市管理顽症治理, 力争提高社会公众对城管执法工作的满意度和支持率。

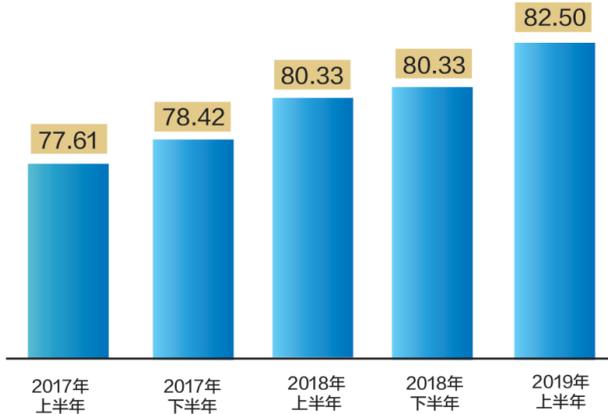
11类受访地点综合评分 (图表4)



2019上半年综合评分和一级指标测评得分 (图表5)



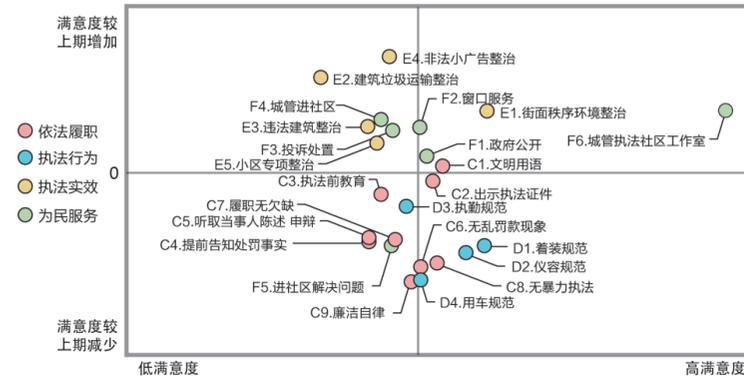
与往期相比上海市城管执法工作社会满意度得分及变化 (图表2)



市区、郊区前10名街镇分组排名情况 (图表3)

区	街镇	市区排名	区	街镇	郊区排名
黄浦区	打浦桥街道	1	嘉定区	徐行镇	1
静安区	静安寺街道	2	闵行区	莘庄工业区	2
徐汇区	徐家汇街道	3	松江区	佘山镇	3
静安区	石门二路街道	4	松江区	岳阳街道	4
徐汇区	康健新村街道	5	松江区	永丰街道	5
徐汇区	龙华街道	6	松江区	小昆山镇	6
徐汇区	田林街道	7	闵行区	浦锦街道	7
黄浦区	淮海中路街道	8	嘉定区	菊园新区	8
静安区	北站街道	9	宝山区	月浦镇	9
浦东新区	周家渡街道	10	宝山区	罗店镇	10

2019上半年二级指标测评得分分布图 (图表6)



打好六大“攻坚战” 推进城市顽症治理

开展垃圾分类执法行动 为建美丽上海不懈努力

今年是贯彻落实“十三五”规划的关键一年, 也是提升上海城市管理精细化水平的关键一年。全市城管执法系统坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导, 深入贯彻落实习近平总书记在考察上海时重要讲话精神, 围绕“一个方向、五个坚持、六项重点”开展工作, 为上海加快建设社会主义现代化国际大都市贡献更大力量, 以优异成绩迎接新中国成立70周年。

一个方向

坚持科学化、智能化、精细化, 不断提升城管执法社会化、法治化、智能化、专业化水平, 探索建立职责清晰、法制完善、运转高效、公正规范的超大城市城管执法体制机制。

五个坚持

始终坚持以服务大局为根本遵循, 以人民为中心为根本宗旨, 以改革创新为根本动力, 以依法行政为根本导向, 以党的建设为根本引领, 进一步增强法治意识, 抓硬政治建设, 强化理念创新, 为上海加快建设具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市目标作出城管执法应有的贡献。

六项重点

一是坚持突破攻坚, 补齐短板, 全力推进难题顽症治理, 打响违法建筑、违法户外广告等六大“攻坚战”; 二是贯彻精细化管理要求, 推进《关于加强本市城管执法精细化三年行动计划(2018-2020)》有序落实, 推动创新发展, 着力加强制度机制建设; 三是深化分类管理、基础建设, 切实提升队伍规范化水平; 四是推进城管执法信息系统集成和实际应用, 加快提升执法智能化水平; 五是推动机制优化、措施创新, 着力深化城管为民服务工作; 六是强化宣传发动、文化聚力, 打造新时代城管执法新形象。



全市城管执法系统坚持突破攻坚, 补齐短板, 着力打好六大“攻坚战”, 全力推进城市治理中的难题顽症治理。

一、开展进博会保障专项执法行动

总结推广首届进博会城管执法保障经验做法, 固化工作制度机制, 加快构建城市精细化管理、常态化管理机制。着力增强虹桥商务区执法力量, 加大日常巡查、执法、督察和管控力度, 不断提升环境品质, 全力完成第二届进博会城管执法保障任务。

二、开展违法建筑专项执法行动

加大违法建筑治理力度, 深入推进违法建居村(街镇)创建工作。及时发现、及时处置在建违建, 确保新增违建“零增长”。多措并举推进存量违法建筑治理, 坚

决拆除影响城市安全、占用公共空间、群众反映强烈等违法建筑。

三、开展生活垃圾分类专项执法行动

以生活垃圾分类管理条例实施为契机, 加大宣传、执法检查力度, 督促各单位和个人自觉履行法定义务, 着力提升生活垃圾分类管理成效。配合管理部门加快推进生活垃圾分类全过程管理体系建设, 推进生活垃圾分类资源化、减量化、无害化处理。

四、开展街面环境专项执法行动

深入推进美丽街区建设, 高质量完成三年行动计划的目标任务。加大违法户外广告设施特别是违法电子屏广告治理力度。有效治理城市牛皮癣, 重点打击非法小广告幕后组织者和发布者。

五、开展小区环境专项执法行动

深入推进“美丽家园”建设, 聚焦“违法搭建、生活垃圾不分类、破坏房屋承重结构、破坏房屋外貌、占绿毁绿、乱张贴乱涂写”六类小区问题, 加大执法整治力度。

六、开展提升环境质量专项执法行动

深入贯彻落实中央及上海市生态环境保护大会精神, 加强生态环境保护执法力度。会同环保、农委等部门及时查处扬尘污染、焚烧秸秆等违法违规行为; 会同水务、环保等部门及时查处河道沿岸违法建筑、违法排污等违法违规行为; 与环保、公安、检察院等部门建立完善衔接机制, 依法从严打击偷倒有毒有害垃圾、建筑垃圾等违法违规行为。



《上海市生活垃圾管理条例》自今年7月1日正式实施。全市城管执法系统聚焦“分类投放、分类收集、分类运输、分类处置”四个环节, 开展专项执法整治行动, 为促进生活垃圾源头减量和资源循环利用提供执法保障。

7月1日至7日, 全市共出动城管执法人员18600人次, 开展执法检查10100次, 共检查居住区、宾馆、商场、医院、园区等单位13513家; 检查生活垃圾收集、运输单位146家次, 个人8625人次。全市城管执法部门共教育劝阻相对人7063起, 责令当场或限期整改3521起。依法查处各类生活垃圾分类案件199起, 其中查处未设置生活垃圾分类容器案件117起, 未分类投放生活垃圾案件74起, 未分类驳运案件2起, 未分类运输案件5起, 随意倾倒生活垃圾案件1起。

下一步, 全市城管执法系统以时不我待的紧迫感和久久为功的坚韧性, 全员发动、全力以赴, 努力打好全覆盖执法检查运动战、全过程执法处罚攻坚战、全方位联合治理持久战。结合“不忘初心、牢记使命”主题教育活动, 主动跨前担当, 更富创造性地开展垃圾分类执法保障工作, 为建设干净、绿色、低碳的美丽上海不懈努力。

