

# 上海市城市管理行政执法局文件

沪城管执〔2024〕48号

---

## 关于印发《2024年上海市城市管理行政执法局政务公开工作要点》的通知

各区城管执法局、临港新片区综合执法大队、机场执法支队、自贸区综合执法大队，市局机关各处室、执法总队：

现将《2024年上海市城市管理行政执法局政务公开工作要点》印发给你们，请结合实际，抓好贯彻落实。

2024年4月12日

# 2024年上海市城市管理行政执法局 政务公开工作要点

2024年政务公开工作要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平总书记考察上海重要讲话精神，全面贯彻落实党的二十大精神，认真落实党中央、国务院、市委、市政府关于做好新时代政务公开工作的部署要求，持续优化政策全流程公开，充分发挥以公开促落实、优服务、强监督的作用，全面提升政务公开工作质效。

## 一、加强主动公开，围绕公众所需扎实推进城管执法领域信息公开

**（一）行政执法案件信息公开。**在门户网站依法及时公开全市城管执法系统行政处罚案件等相关信息，畅通市民、企业获取城管领域行政处罚信息的渠道，加大主动公开力度，进一步保障公民知情权、监督权。

**（二）“双随机、一公开”信息公示。**围绕随机抽查事项清单、年度抽查计划，开展本年度“双随机、一公开”监管工作，将各区城管执法局开展的“双随机、一公开”信息通过门户网站及时、全面、准确地向社会公示，接受社会监督。

**（三）开展政策精准推送。**根据政策文件的适用范围，将有关政策和解读材料通过“随申办·企业云”“一网通办”企业专属网页等渠道，主动将优化营商环境、轻微免罚等政

策文件、解读材料精准推送给相关企业和单位，提高政策文件公开的靶向性，实现由人找政策，向政策找人转变。

**（四）开展政策集成式发布。**根据政务公开工作要求，开展政策措施集成式发布，梳理市民、企业关注度高，查找不便的政策文件，按照政策专题分类形成该项城管执法事项的政策包，集中发布城管执法领域相关文件政策，着力解决政策分散、查找难等问题。

## **二、加强政民互动，围绕践行人民城市理念持续扩大公众参与**

**（一）做好公众开放日活动。**举办“7·15”城管公众开放日，继续以“线上直播+线下现场”策划主会场活动，现场发布惠民政策和权威信息，推出更多突出城管执法亮点特色的活动内容。联动长三角各地城管共同开展公众开放日活动，推出“走进城管·巡礼长三角”系列报道，不断扩大开放日品牌覆盖面，让广大市民群众走近城管、了解城管、支持城管，不断提升市民群众对城管执法工作的满意度和认可度。

**（二）做实在线互动交流。**围绕本年度全市城管执法系统重点工作和市民、企业关心的问题，邀请市局、区局领导、优秀中队长、执法标兵等参加“中国上海”门户网站在线访谈，加强全市城管执法系统与公众的互动交流，更好的听取民意、回应民声，更有效的借助“在线访谈”解读城管执法

公共政策、回应社会公众关注热点，持续提升城管执法社会影响力。

**（三）加强政策留言板建设。**完善门户网站政策留言板功能，收集社会公众对政策的意见建议，及时答复网民留言，在提供一对一政策咨询服务的基础上，增设政策评价与建议窗口，支持市民、企业对政策执行情况进行评价。加强政策咨询回复的转化运用，对咨询较为集中的问题，将形成常见问题与解答清单并公开发布。

**（四）积极响应热线诉求。**持续开展“城管执法局长接热线”“夏令热线”等多种形式的公众参与活动。联合新闻媒体开展城管局长接热线活动，主动倾听市民群众诉求，推动解决一批市民群众急难愁盼问题。深度融合“接热线”与“进社区”，接热线期间开展“城管进社区活动周”，根据热线集中反映的问题，发动全系统干部队员进社区调研问计，推进矛盾源头化解，不断提升市民群众满意度和获得感。

**（五）扎实推进会议公开。**在与企业群众生产生活直接相关的重要议题审议过程中，邀请人大代表、专家学者、特约监督员、市民代表、企业代表等列席局党组会、局长办公会，并向公众发布列席、意见采纳和决策事项审议等情况。优化代表遴选方式，推动更多市民代表、小微企业和民营企业代表参与列席活动。

**（六）加强政社合作。**依托城管社区工作室，开展政社合作的政策公开服务，在政策需求收集、政策评价等方面探

索政社合作机制。将破坏小区绿化、破坏房屋承重结构、违法搭建等城管执法政策文件向社区居民进行主动公开、宣传讲解，开展贴近群众、贴近基层的政策推送、解读等服务，合力打造多元的政策公开体系，进一步拓展政务公开渠道。

### **三、加强业务规范，围绕提质增效着力提升政务公开工作水平**

**（一）规范答复信息公开申请。**以贯彻实施新修订的《行政复议法》为契机，修订完善依申请办理规范文书。完善依申请件全量管理，确保接收、登记、答复、邮寄、办结归档等流程规范办理。坚持服务理念，主动跨前与申请人做好沟通，有效、准确回应信息获取需求，强化便民解答、指引，推动申请人合理诉求的实质性解决。

**（二）提升政策解读质量。**落实政策解读与政策文件同步起草、同步审签、同步发布的“三同步”要求，将政策解读放到与政策制定同等重要位置，同步考虑、同步安排，做到应解读、尽解读。综合选用文字解读、图示图解、视频动漫等形式进行解读。对重要政策文件和解读材料，协调主要新闻媒体和新媒体平台转发转载，提高政策知晓度。

**（三）依规开展转化公开。**定期对公开属性为依申请公开或不予公开的公文进行审查，符合条件的转为主动公开。加强历史公文转化公开，对未作公开属性认定的公文进行认定，对符合条件的依申请公开或不予公开的历史公文转为主动公开。

**（四）强化公文备案。**做好新增非密公文全量备案工作，按照“全量覆盖、要素齐全、格式规范”的要求，将门户网站主动公开的公文及时推送至全市主动公开公文库，实现政策文件科学化、动态化、数据化管理。

#### **四、推进平台建设，围绕信息便民不断提高线上信息服务质量**

**（一）加强门户网站管理。**强化信息公开栏目日常巡查、维护，杜绝错链、断链和内容混杂。加强门户网站内容更新，确保信息发布流程完善、内容准确、导向正确。合理设置信息公开栏目，确保栏目分类清晰、突出业务属性。规范做好“我为政府网站找错”网民留言处理答复。

**（二）升级智能客服应用。**优化完善网站智能问答功能，根据网民关注度高、咨询频率高的城管执法领域问题进行梳理，对智能问答库问答内容进行扩充，以便于网民获得更好的自助问询政策解答，进一步提升门户网站便利体验度。

**（三）无障碍、适老化改造。**对局门户网站进行无障碍、适老化改造，按照设计规范、技术标准对实时读屏服务、文本字型大小调整、输入提示等参数指标进行优化提升，助力解决盲人、老年人浏览门户网站时“看不见”、“听不清”、“不好操作”等问题，保障残疾人、老年人的权益。

#### **五、强化统筹组织，围绕推进落实强化政务公开工作保障能力建设**

**（一）强化统筹保障。**持续加强对政务公开工作的组织领导，推动政务公开和业务工作统筹考虑、同步推进，进一步完善政务公开协调推进的工作机制。配齐配强政务公开专业队伍，抓好梯队建设和人员储备。在年度预算中，安排政务公开工作经费，确保政策解读、平台建设等工作顺利开展。

**（二）强化交流培训。**围绕依申请办理、政策解读等专项工作，组织系统政务公开专题业务培训。继续将《中华人民共和国政府信息公开条例》和《上海市政府信息公开规定》列入领导干部应知应会清单和新进公务员政务公开通识培训。年内组织政务公开专业培训不少于1次。

---

上海市城市管理行政执法局办公室 2024年4月12日印发

---