

运用信息化手段 加强柳州市城市管理执法工作

文/唐作斌 曾伟（柳州市城市管理行政执法局）

YUNYONG XINXIHUA
SHOUDUAN



伴随柳州城市化进程的加快，人民群众对生活环境关注度必然大幅提高。城市管理既涉及安定和谐的社会环境，又与个人权益的保障息息相关，同时利益的多元化和矛盾纠纷的纷繁复杂，使城市管理面临的压力越来越大，工作强度越来越高。为有效解决当前城市管理面临的问题，推动城市管理与“互联网+”结合，柳州将信息化建设与应用贯穿整个城市管理和执法工作始终，通过信息化手段提升城市管理水平是必然选择。

一、建立全市统一城管执法监督平台，搭建执法办案信息系统

建设统一的城市管理执法平台，改变过去城市管理行政执法的传统“粗放式”管理，彻底解决各级执法部门各自为政形成信息孤岛以及执法信息交流闭塞等实际问题，实现各级城管综合执法业务数据的实时传输、互联互通和共享使用。

第一，规范执法监督。直接依托系统，对全市各级城管执法业务工作实行有效监督、考核和指导，落实执法责任制，实现城市管理模式的创新与升级，确保实现执法标准统一、执法办案流程统一、法律文书规范统一、办案审批制度统一、人员效能监督统一的“五统一”规范执法体系。



建设统一的城市管理执法平台，有利于彻底解决各级执法部门各自为政形成信息孤岛以及执法信息交流闭塞等实际问题

第二，规范执法流程。对当事人的违法行为迅速反应，对经再三劝阻仍不停止的违法行为，执法人员通过移动执法PDA迅速固定证据，符合立案条件的，将立案审批直接上报，通过实时的数据传输，即查即办案件，提高执法效能。城管执法监督平台包含网上办案系统、统计分析系统、考评管理系统、执法人员管理系统，可以根据实际设置应用模块，通过创新战法，实现执法工作“精细化”管理。

二、完善建筑垃圾运输监控系统

通过互联网、GPS、GIS、移动互联等高新技术，采用卫星定位监控管理与数字化执法相结合的方式，以实现建筑垃圾运输车辆有效监管为目标，搭建高效便捷的信息监控指挥平台，实现对建筑垃圾运输车辆、运输企业、运输线路、建筑工地、卸载点监控信息一体化管理。立足解决建筑垃圾运输车辆违法违规行为取证及处罚难的问题，全面推行建筑垃圾运输车辆信息化监管，在建筑垃圾运输车辆驾驶员以及运输企业中形成警示威慑，最大限度消除建筑垃圾运输车辆违法违规现象，减少城市扬尘，确保城市清洁。当前城市扬尘治理的最大污染源是建筑垃圾运输，在实现建筑垃圾运输车辆智能化管理的同时，必须同步运用信息化科技手段，强化对建筑垃圾消纳场和施工工地两大源头的监管。柳州推行在施工工地安装“天网”视频监控探头，在建筑垃圾消纳场利用建筑垃圾运输车辆视频监控记录仪监控监管，便于执法工作的调查取证，但是目前仍缺乏能够整合所有监管信息的统一平台。今后将建筑垃圾运输车辆监管、施工工地监管、建筑垃圾消纳场监管的所有信息整合，形成新的联动管理执法合力，发挥科技信息引领提升城市管理和执法工作水平的作用。



建筑垃圾是目前城市扬尘最大的污染源，柳州通过互联网、GPS、GIS、移动互联等高新技术，实现对建筑垃圾运输车辆、运输企业、运输线路、建筑工地、卸载点监控信息一体化管理



三、建设城市水域管理和执法监控平台

柳州要巩固发展山清水秀的自然生态，加强水上综合执法是大势所趋。柳州与北方地区相比较，城市中的水域面积大，水资源不仅丰富而且山水相依自然风貌独特，加强城市水域市容和环境卫生管理和执法工作，保持山清水秀生态美的自然景观，成为柳州城市管理工作的主要内容。城市水域中的河道及其支流，应当统一纳入城市管理的信息化平台，依托地理信息、移动互联、GPS等先进技术手段，建立覆盖水上执法人员管理、现场执法过程管理、执法监督、案件管理的水上执法指挥监督平台，推进水上综合执法和保洁管理工作，提高水上执法水平和执法能力，形成集中、统一、高效的城市水域管理新模式。可以因地制宜，在数字化城市管理中单独将城市水域市容和环境卫生列项，设立专班，从监管监控、现场巡查、综合执法、指挥调度实现全过程信息化、智能化管理。积极运用城市管理信息化建设的成果，以智慧城市管理为抓手解决水域管理问题，全面提高城市水域市容和环境卫生的监管能力。



四、优化城市管理公众服务平台

柳州各级城市管理部门应当整合信息资源，为市民投诉反映城市管理问题设立统一的管理平台，同步建立便民服务系统，为市民提供车位信息、公厕信息、公共交通信息等实时信息；不断增加互动渠道，为公众参与城市管理提供便利，实现城市管理手段和城市建设成果有机融合，城市管理与服务信息与市民分享和互动。积极为市民提供便利，依托公众服务APP、微信便民服务平台，及时向市民反馈工作进度，诚恳邀请市民对办理结果进行评价，既达到政府部门为民办实事的目的，也增强市民生活在宜居生态城市的获得感。在建设城市管理公众服务平台的基础上，开展大数据分析研判，发现同类型城市管理问题的多发时段、路段，综合运用视频监控探头，收集调取证据，完善多发性城市管理案件部件的处置预案，实现市民反映投诉城市管理问题与信息平台指挥调度直至案件督察督办的全流程闭环考核。坚持以人民群众的实际需求为工作的出发点，做到事事有回音，件件有着落，不断提高城市管理公众服务平台的服务半径和范围，打通“最后一公里”，提高人民群众对城市管理和执法工作的满意度。

五、加快城市管理和综合执法档案信息化建设

城市管理和综合执法应具有科学性、及时性、规范性、有效性和便民性，而城市管理和综合执法过程的档案管理，对改善和提升管理服务水平至关重要。柳州在城市管理和综合执法过程中，要通过法律法规制度等进行完善，规范执法工作行为，同步进行档案信息化建设，提高城市管理和综合执法的效能。档案信息化包含四个方面的内容：一是要实现档案信息的数字化和网络化；二是要实现档案信息接收、传递、存储和提供利用的一体化；三是要实现档案信息高度共享；四是要实现档案管理模式的变革。档案信息化建设目的是更好地开发利用档案，实现档案信息资源共享，档案信息化可以提高档案信息资源利用效率，为实现传输档案信息、交换和共享资源提供技术支撑，还可有效细化城市管理和综合执法的目标任务、完成时限、责任单位和全过程管理，对依法实施综合执法和管理行为提供有力保障。



六、探索有助于提升执法效能的新型执法模式

智慧城市背景下的新型执法模式，是通过基于互联网、移动通信、智能软件、物联网等技术的集成，综合利用视频一体化技术实现随时随地随身的全方位执法。该模式可以整合社会各方面的开发数据并予以共享，更注重信息资源的广泛收集和共享，利用手机软件客户端、官方网站等扩大各部门的联动和广大市民的参与，实现以人为本的管理理念。柳州城市管理和执法部门可以依托智慧城市建设，通过利用计算机和互联网信息技术，处理行政执法信息，并进行记载、传输、保存、再现以及审批、批改和确定，以提高行政执法效率和质量，促进行政执法的规范化，实现廉洁执法、透明执法和高效高质量的综合行政执法。应当广泛推广非现场执法模式，其通过监控、录像、图像处理等技术，对当事人的



柳州城市管理和执法部门可以依托智慧城市建设，提高行政执法效率和质量，促进行政执法的规范化，实现廉洁执法、透明执法和高效高质量的综合行政执法



违法行为现场进行记录并形成图像资料证据。主要优点包括：取证手段多样，可利用科技监控设备、摄像器材、经查证属实的群众举报资料等多种方式；确认违法行为的主要证据为视听资料，具有证据客观、便利且高效的优点。当审查确认后成为行政处罚证据时，具有形象、生动、直观的特点。探索并实施有效的非现场执法模式，可有效提高执法效率，有助于实现节约执法资源，减少人为因素干扰，进一步促进公正执法，可以对潜在的违法行为人形成强大的震慑作用，对预防和减少违法行为起到积极的促进作用。

七、建立执法全过程记录制度

建立健全执法全过程记录制度，目的是充分利用执法办案信息系统、现场执法记录设备、视频监控设施等技术手段，加强对执法台账和法律文书的制作、使用、管理，强化对立案、监督检查、调查取证、行政决定等行政执法活动全过程的跟踪，确保所有执法工作都有据可查。执法的全过程包括执法的各个环节，不限于执法现场，还包括现场执法之外的其他工作环节。执法全过程的载体不限于文字、文书，也不限



为确保所有执法工作都有据可查，建立健全执法全过程记录制度十分重要

于视频等形式，关键在于证据的证明力。柳州城市管理执法落实执法全过程记录制度，坚持“四个结合”至关重要。一是与规范行政执法文书制作相结合。行政执法文书是行政机关依法实施行政行为的重要工具和载体，体现了行政执法立案、调查、审理、决定、送达的各个程序。二是与提高行政执法信息化水平相结合。逐步建立行政执法信息化平台，将执法程序、自由裁量、执法文书等方面的具体要求嵌入行政执法信息平台中，实现用程序规范调节执法规范的模式转变。三是与完善行政执法程序相结合。严格按照法定程序行使权力、履行职责。各级执法部门要切实做到流程清楚、要求具体、期限明确。进一步规范当场处罚的行为，充分保障相对人的陈述权和申辩权，慎重使用行政强制措施。四是与强化行政执法监督工作相结合。对规范政府共同行政行为的法律法规，组织力量，定期开展执法检查，及时发现和纠正执法程序中存在的问题，完善重大行政处罚备案制度，充分发挥行政复议的层级监督作用，不断规范行政执法行为。🏠

[本文系2017年度柳州市社会科学研究资助哲学社会科学研究课题部分成果]