厦门经济特区城市综合管理条例

（2021年2月26日厦门市第十五届人民代表大会

常务委员会第四十一次会议通过）

目 录

第一章 总则

第二章 管理机制

第三章 管理制度

第四章 社会参与

第五章 保障与责任

第六章 附则

第一章 总则

第一条为了加强和规范城市综合管理，促进城市管理科学化、精细化、智能化，推动城市治理体系和治理能力现代化，遵循有关法律、行政法规的基本原则，结合厦门经济特区实际，制定本条例。

第二条本条例所称的城市综合管理，是指各级人民政府及其相关部门以网格化管理为基础，通过主体明晰、权责明确、协调有力、运转高效的城市管理体制机制，对城市公共秩序、公共事务进行服务和管理的活动。

城市综合管理的范围包括市政公用设施运行管理、市容环境卫生管理、园林绿化管理以及本市确定的与城市管理相关的公共空间秩序管理、违法建设治理、生态环境保护管理、交通管理、应急管理等。

第三条 城市综合管理遵循全生命周期管理理念，采取政府主导、公众参与的管理模式，坚持以人为本、依法治理、源头治理、权责一致、协调创新的原则。

第四条 市、区人民政府应当将城市综合管理工作纳入国民经济和社会发展规划，合理配置城市综合管理力量。城市综合管理经费列入同级财政预算。

第五条 市、区人民政府应当加强智慧城市建设，综合运用物联网、云计算、大数据等现代信息技术，推动跨系统、跨部门、跨行业公共数据资源的整合运用、共享交换以及业务协同，实现对城市管理工作的统筹协调、指挥调度和监督考核。

第六条 市、区人民政府以及城市综合管理相关部门应当通过广播、电视、报刊、网络等媒体，采取场景互动、以案释法等多种方式广泛宣传教育，引导社会公众自觉遵守城市管理法律、法规、规章，爱护公共设施，维护公共秩序，保护公共环境，营造城市综合管理良好氛围。

第二章 管理机制

第七条 实行市人民政府统一领导，城市综合管理相关部门监管协同，区人民政府为主负责，镇人民政府（街道办事处）属地化管理以及社会公众广泛参与的城市综合管理体制。

城市综合管理相关部门，是指资源规划、建设、市政园林、生态环境、交通、应急、城市管理行政执法以及本市确定的其他相关部门。

第八条 市城市综合管理机构依照国家、省、市有关规定统筹协调解决城市综合管理工作中的重大问题，下设的市城市综合管理办公室（以下简称市城管办）负责市城市综合管理机构日常工作。

区城市综合管理机构及城管办统筹、协调、监督辖区内城市综合管理工作，并在市城市综合管理机构和市城管办的指导下开展工作。

第九条 市城市综合管理相关部门应当按照本行业城市精细化管理标准（规范）履行管理职责，加强行业管理和监督，指导、监督区城市综合管理相关部门开展工作。

第十条 镇人民政府（街道办事处）组织落实辖区内城市综合管理的具体工作，行使与居民生活密切相关且依法承接的市容环境卫生管理、违法建设治理以及其他行政执法权。具体行政执法事项由市人民政府确定并向社会公布。

对辖区内需要多个部门协同解决的城市综合管理相关事项，由镇人民政府（街道办事处）予以统筹协调，市、区人民政府相关部门的派出机构应当接受镇人民政府（街道办事处）的统一协调。

第十一条 供水、排水、供电、供气、邮政、通信、网络、公共交通、环卫、市政工程等公用企事业单位和公共服务机构应当在各自经营服务范围内参与和配合城市综合管理工作。

第十二条 城市综合管理工作实行谁主管谁监管、谁审批谁监管的原则。实行相对集中行使行政处罚权的事项，城市综合管理相关部门按照规定履行行业管理、指导服务、监督检查等职责，对其主管或者审批事项履行事中事后监管职责，发现违法行为的，应当及时予以制止，并依法责令改正；需要依法予以查处的，将案件线索移送相对集中行使行政处罚权实施机关。

相对集中行使行政处罚权实施机关应当建立健全日常巡查制度，及时发现并制止违法行为。

第十三条 推行远程监管、移动监管、预警防控等非现场监管模式。城市综合管理相关部门取得的监测数据以及委托具有相应资质的监测机构出具的监测数据，可以依法作为管理和执法的依据。

第十四条 建立健全跨部门、跨区域行政执法联动协作机制。城管办根据城市综合管理工作需要或者针对市民反映强烈的突出问题，组织实施联合执法检查、联合专项整治，城市综合管理相关部门应当在法定职权范围内履行职责，并协助和支持其他有关部门履行职责。

区人民政府、镇人民政府（街道办事处）应当针对辖区内城市管理的突出问题开展专项整治、联合整治等城市综合管理活动，或者根据市人民政府的部署联合开展城市综合管理相关活动。

第十五条 有下列情形之一的，城市综合管理相关部门可以采用书面形式请求具有相应法定职权的有关部门协助：

（一）单独行使职权不能实现管理目的的；

（二）不能通过自行调查取得所需资料的；

（三）所需要的文书、资料、信息为有关部门所掌握，难以自行收集的；

（四）需要有关部门依法对专门性问题进行认定、解释或者作出技术鉴定的；

（五）需要请求协助的其他情形。

有关部门应当履行协助义务并免收费用，不能提供协助的，应当及时以书面形式告知城市综合管理相关部门并说明理由。

第十六条 市城管办建立健全城市综合管理重大问题会商制度。城市综合管理相关部门应当互相支持、密切配合，对城市综合管理涉及的专门性问题或者重大复杂疑难等问题，进行会商论证，提出处置措施，形成书面会商意见。

第十七条 建立健全案件移送制度。城市综合管理相关部门应当按照职责对违法行为进行查处，对不属于本部门职权范围的案件，应当及时移送有权查处部门。有关部门对属于其职权范围的案件，应当予以接收；对不属于其职权范围的案件，可以予以退回并说明理由。

前款规定的有关部门对移送案件管辖问题有异议的，可以提请城管办协调。

第十八条 涉及两个及以上部门职权范围的管理事项，牵头、配合的部门应当根据主次关系和责任分工积极协调配合，有效履行管理、服务职能。

城市综合管理中涉及部门管理职责不明确的，由城管办统筹协调确定牵头、配合的部门。

第十九条 市、区人民政府和城市综合管理相关部门应当建立城市管理应急响应机制，健全应急预案动态调整管理制度，提高城市综合管理突发事件处置能力。

市、区人民政府和城市综合管理相关部门应当加强城市综合管理设施设备管理和各类应急物资储备，保持水、电、气、交通、通信、网络等城市生命线系统畅通。

发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等城市管理突发事件以及开展持续时间长、影响区域广的重大公共活动时，市、区人民政府和城市综合管理相关部门应当立即启动应急预案。突发事件和重大公共活动应急处置结束后，应当组织受影响地区尽快恢复生产、生活和社会秩序。

第三章 管理制度

第二十条市城管办组织城市综合管理相关部门按照法定职权范围编制城市精细化管理标准（规范），明确管理、执法责任和要求，作为日常工作的实施依据。

城市精细化管理标准（规范）应当包括编制依据、精细化管理要求、考核评价等内容，实行分级、分类管理。

城市精细化管理标准（规范）涉及多部门管理的事项或者存在争议的，提请市城管办协调解决。

城市精细化管理标准（规范）应当征求社会公众意见，并向社会公布实施，实行动态调整。

第二十一条城市综合管理实行网格化管理机制。

城市综合管理事项纳入网格化管理，以网格为单位，开展巡查、服务、执法、考评等工作。

网格化管理人员对责任网格进行日常现场巡查，对巡查中发现的问题，应当立即提醒、劝阻、告诫，及时报告至市城市综合管理服务平台，并跟踪相关处置结果。

城市综合管理相关部门应当加强对网格化管理人员业务指导和培训。

第二十二条完善市城市综合管理服务平台，依托平台对城市综合管理工作进行统筹协调、指挥调度和监督考核。推动基础设施智能升级，实现各系统、各部门、各行业之间平台的互联互通、数据共享。

城市综合管理相关部门应当通过定期普查、滚动采集、实时录入、动态分析等方式，收集交通运行、环境质量、公共基础设施维护等城市运行数据资源，同时汇集至市城市综合管理服务平台。

城市综合管理相关部门应当加强共享数据使用全过程管理，确保共享数据安全。数据资源的收集、报送、共享和开发利用，不得泄漏个人信息、隐私和商业秘密。

第二十三条 市城管办委托市智慧城市管理监督指挥机构负责市城市综合管理服务平台的建设、运行、管理，监督网格化管理工作，接收城市综合管理问题信息和投诉举报，依据城市精细化管理标准（规范），将相关的城市综合管理任务派发至对应的责任单位。

对应的责任单位应当按照规定接收、受理并处置城市综合管理任务。对任务派发存在异议的，由市智慧城市管理监督指挥机构最终予以协调确定。

具体办法由市城管办制定。

第二十四条 市城管办应当建立公开、公平、公正的市级城市综合管理考核评价体系，负责对市城市综合管理相关部门以及各区人民政府开展城市综合管理相关工作的情况进行考核评价。具体工作可以委托市城市管理综合事务中心负责实施。

市城管办制定考评方案，公布考评的内容、标准、范围、方式以及成绩比例等相关事项。考核评价的主要内容包括城市精细化管理标准（规范）执行情况、网格化管理运行情况、城市综合管理问题信息和投诉举报处置情况等。考核评价应当发挥各行业主管部门以及专业管理部门的行业指导、监督、考评作用。

考核评价可以采取平台综合考评、社会评价和第三方考评等方式。考核评价结果向社会公示。

考核评价结果应当应用于绩效管理、文明测评、信用评价等方面。

第四章 社会参与

第二十五条 城市综合管理应当充分尊重社会公众的知情权、参与权、表达权、监督权，健全完善人人尽责、人人享有的社会公众参与机制，调动社会公众参与的积极性、主动性、创造性。

鼓励城市综合管理相关部门创新机制，引导社会公众通过订立业主公约、信用承诺、“门前三包”责任书等方式参与城市综合管理，采取开放日、主题体验、座谈会、听证会等形式与社会公众建立经常、有效的沟通和联系。

出台城市管理重大决策以及制定城市管理相关规定时，应当充分听取社会公众意见，采纳合理可行的意见和建议。

第二十六条 居民委员会应当组织、动员辖区内机关、企事业单位和居民参与城市综合管理活动。

居民委员会在镇人民政府（街道办事处）的指导、支持和帮助下，依法开展自治活动，发现、报告城市综合管理工作中存在的问题，调处矛盾纠纷，依法协助镇人民政府（街道办事处）开展城市综合管理工作。

对违反城市管理相关规定的行为，居民委员会、业主委员会和物业服务企业有权进行劝阻；劝阻无效的，及时向城市综合管理相关部门报告，并协助处理。

第二十七条建立健全城市综合管理志愿服务制度，组织开展多形式、常态化的志愿服务活动，鼓励和支持社会公众通过志愿服务活动等方式有序参与城市综合管理相关工作。

城市综合管理相关行业协会应当加强行业自律，督促会员自觉遵守城市管理相关规定。

第二十八条城市综合管理实行社会评价制度。

社会公众有权围绕城市综合管理的服务、执法等事项进行评价。评价结果应当及时予以反馈或者公开，并作为城市综合管理考核评价指标。

第二十九条 新闻媒体配合做好城市综合管理的新闻宣传工作，并开展舆论监督。

第三十条城市综合管理相关部门应当自觉接受社会监督，主动公布城市综合管理中的问题和难点，定期组织专家、人大代表、政协委员、市民等监督评议城市综合管理工作，依法及时处理新闻媒体反映的情况、问题，并将处理结果向社会公布。

市城市综合管理相关部门应当向社会公布全市统一的投诉举报电话和网络联系方式、网格化管理人员或者其他联系人姓名和联系方式，及时处理投诉举报和居民要求解决的有关问题。

第五章 保障与责任

第三十一条市、区人民政府及其相关部门应当根据公共秩序管理和群众生产生活需要，合理安排各类公共设施和空间布局，优化整合管理、执法、考评力量，保障城市综合管理、执法、考评经费。

城市综合管理相关部门可以根据工作需要，配置适当数量且符合规定条件的行政执法辅助人员，建立和完善行政执法辅助人员招聘、管理、奖惩、退出等制度。在城市综合管理相关部门的指挥和监督下，行政执法辅助人员可以从事劝阻、宣传、信息收集、后勤保障、接受申请、送达文书等辅助性事务，不得从事行政执法。

第三十二条 在行政执法过程中需要查明涉嫌违法人员身份信息，涉嫌违法人员不予配合的，公安机关对城市综合管理相关部门的协查请求给予必要的协助。

城市综合管理相关部门依照前款规定取得的涉嫌违法人员身份信息，不得超出履行法定职责所必需的范围和限度，并依法保护个人信息。

第三十三条建立健全城市综合管理领域的行政执法和司法衔接机制，完善城市综合管理相关部门与公安机关、检察机关、审判机关的信息共享、案情通报、案件移送等制度，提升城市管理执法行政处罚决定的强制执行力度。

第三十四条 城市综合管理相关部门应当与审判机关共同建立健全非诉行政案件强制执行的联动协作机制。

第三十五条城市综合管理相关部门、各区人民政府以及镇人民政府（街道办事处）有下列情形之一的，按照规定纳入城市综合管理考核评价；城管办可以按照干部管理权限向有权机关发出责任追究建议函，由有权机关按照规定予以责任追究；属于违反《中华人民共和国公职人员政务处分法》的，移送有关部门依法处理：

（一）不履行或者怠于履行监督管理职责的；

（二）应当履行协助义务而不履行的；

（三）应当移送有权处理部门或者执法机关处理而不及时移送的；

（四）未按照规定落实网格化管理责任的；

（五）不履行或者不正确履行本条例规定的其他职责的。

第三十六条 对阻碍城市综合管理行政执法人员依法执行职务，有下列情形之一的，公安机关应当依法予以制止：

（一）围堵、伤害执法人员的；

（二）抢夺、损毁被查封、扣押的物品的；

（三）拦截执法车辆或者暴力破坏执法设施、设备、车辆的；

（四）滞留、围堵、冲击执法机构办公场所，不听劝阻的；

（五）阻止执法人员依法进入违法行为发生的现场进行勘验的；

（六）法律、法规规定的阻碍执法的其他情形。

第六章 附 则

第三十七条本条例自2021年5月1日起施行。