

主动公开

上海市浦东新区城市管理行政执法局文件

浦城执法〔2023〕45号

关于印发《浦东新区城市管理行政执法人员 行为规范》的通知

局机关各处室，生态环境（水务）执法支队，交通执法支队，规划土地执法大队，信息指挥中心，案件管理中心（教育培训中心），督察大队，市容城建执法大队，房屋管理执法大队，各街镇（管委会）中队：

经局长办公会审议通过，现将《浦东新区城市管理行政执法人员行为规范》印发给你们，请认真贯彻执行。

上海市浦东新区城市管理行政执法局

2023年6月29日

浦东新区城市管理行政执法人员 行为规范

第一章 总则

第一条（目的依据）

为规范浦东城管执法人员的日常执法行为，全面树立浦东城管队伍良好形象，根据《上海市城市管理行政执法条例》、《上海市城市管理行政执法人员行为规范》等有关法律法规及规范性文件的规定，结合《浦东城管加强干部队伍作风纪律和执法规范建设的若干规定》（浦城执法党〔2023〕57号）文件精神，制订本规范。

第二条（适用对象）

本规范适用于本区域城管执法系统的全体执法人员。

第二章 着装仪容规范

第三条（着装要求）

执法人员在工作时间应当着制式服装，并按照《上海市城管执法人员着装规定》（沪城管执〔2019〕44号）的要求佩戴统一标识，不得将不同季节、不同款式的制式服装混穿。

（一）室内办公：一般着执勤服（春秋茄克式执勤服、冬茄克式执勤服）或夏服（制式长袖衬衣、制式短袖衬衣、制式短袖夹克），不戴帽。

（二）外出值勤：通常着茄克式执勤服、夏服、冬防寒大衣，戴相应季节制式帽。两人以上执勤时，应保持穿着统一。

（三）重要集体活动或礼节性场合，通常着常服。

第四条（换装要求）

执法人员应按规定时间换装，换装过渡期为 10 天，换装时间由各执法单位自行确定，同一单位执法人员需保持着装统一。一般情况下，每年按以下时间点进行换装：

换穿春秋装：3 月 15 日、11 月 1 日

换穿长袖夏装：5 月 1 日、10 月 1 日

换穿短袖夏装：6 月 15 日

换穿冬装：12 月 15 日

第五条（仪容仪表）

执法人员在工作时间应当保持仪容严整、举止端庄，语言文明，行为规范：

（一）保持头发整洁，不得染彩发。男性不得留长发、大鬓角、卷发（自然卷除外），不得剃光头（病理等因素除外）、蓄胡须。女性发辫不得过肩。

（二）不得纹身、化浓妆、戴花式墨镜，不得留长指甲及涂、染指甲。

（三）不得披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、赤脚；不得佩戴与工作无关的标志、徽章、饰品等。

第三章 内务规范

第六条（办公管理）

执法人员应保持办公室干净整洁，办公物品、设备摆放整齐有序，室内不得堆放与工作无关的杂物，私人物品需放在指定的储物箱或更衣柜中。

办公室内不得私自使用大功率电器，长时间离开办公室前，应将各类电器设备关机断电，并关好门窗。

第七条（办公秩序）

执法人员应当严格遵守作息制度，不得无故迟到、早退，不得擅自离工作岗位。工作时间内应保持良好的工作状态，不得大声喧哗、吵闹，不得从事与工作无关的活动。

第八条（办公礼节）

执法人员在办公区域遇见上级领导时，应当主动问好；遇领导来办公室检查视察时，应主动起立问好。

接待外来人员应当热情大方、态度和蔼；接打电话要做到规范文明用语。

第四章 勤务规范

第九条（浦东城管 APP 考勤）

执法人员上下班必须使用“浦东城管”APP 进行考勤签到，工作时间内按规定填写勤务日志，因特殊情况不能考勤签到的，需提前报备。

第十条（执勤准备）

执法人员上岗执勤前应当整理着装仪容，检查执法证、执法文书和执法装备，明确工作任务和目标。晚间、夜间执勤期间，需穿着反光背心，视需要佩戴肩灯。

第十一条（执勤记录）

执法人员进行执法、执勤工作期间，应规范使用执法记录仪进行全过程视音频记录，全程开启、全程记录，规范归档、严格保密，确保视音频资料的全面、客观、合法、有效。不得私自删减、篡改执法记录仪记录内容，不得将配发的执法记录仪挪作它用。

开展执法检查时，要运用浦东城管执法 APP 记录检查情况和执勤情况。

第十二条（执法检查）

执法人员进行执法检查不得少于两人。徒步巡逻时，应当两人成行、三人成列；驾车巡逻时，必须遵守交通规则，注意行车安全。

开展执法检查时，要做到一敬礼、二亮证、三告知其权利和

义务，做到用语规范、准确、文明，语音清晰，语速适中。

开展调查取证时，应当全面、客观、公正，不得以利诱、欺诈、胁迫、暴力等不正当手段收集证据。执法人员与案件有利害关系、可能影响公正处理的，应当主动申请回避。

第十三条（专项整治）

执法人员在整治行动期间应当按照行动方案实施，服从现场指挥。如遇突发情况，应保持冷静，第一时间向指挥人员汇报；如遇暴力抗法，应避免与相对人发生正面冲突，在保护自身情况下，尝试稳定局面，队员之间可互相提醒、保持克制，等待增援，并通过执法记录仪等视音频设备进行全程记录留证。

整治行动结束后，执法人员依法组织对目标区域现场和现场留置的物品进行清点、取证和保护，必要时可配专业人员协助实施。

第十四条（应急备勤）

备勤期间应当保持联系畅通、响应迅速。发生突发事件时，应当立即向带班负责人报告，迅速到达现场，及时进行信息上报和部门之间信息传递。信息传达要准确，不得漏报、误报重要情况。不得擅自脱岗，备勤工作结束时应填写书面记录。

第十五条（舆情防范）

执法人员在工作中，应时刻保持对舆情的敏感度，如遇到突发舆情，或预计可能产生舆情，应当第一时间上报执法单位并同步予以处置。

现场处置应注意言行举止，避免矛盾激化、产生负面舆情；面对他人进行拍照、摄像、录音的，应告知其不得对所拍摄内容掐头去尾、扭曲歪曲、虚构造谣，涉及保密信息的，应制止其拍摄行为。

执法人员不得私自接受与工作相关的媒体采访，所有外部采访、拍摄等行为均需单位统一安排。

第十六条（来访接待）

执法人员在进进行来访接待时，应用语规范，接待热情，解答耐心，对来访群众一视同仁，不得因信访人的身份、信访事项不同而进行区别对待，不阿谀、不歧视、不推诿，主动做好疏导工作。

执法人员应对信访人的基本信息和所反映情况进行详细登记，对登记的内容按要求进行处理或转派，不得违规向他人泄露来访相关内容。

第五章 实施和监督

第十七条（责任落实）

浦东新区城管执法局负责本规范的组织实施，局所属各单位、部门应抓好贯彻落实，按照分级负责的原则，加强日常督促检查，及时发现、纠正执法人员不规范、不文明行为，不断提高规范执法、文明执法水平。

第十八条（附则）

本规定由浦东新区城管执法局负责解释。国家法律、法规和规范性文件有新规定的，按新规定执行。

附件：浦东城管日常工作规范用语提示

附件

浦东城管日常工作规范用语提示

一、日常巡查

（一）日常检查。

你好，我们是浦东城管执法人员，这是我们的行政执法证件（同时出示执法证件），今天我们将对你（单位）进行执法检查，为了保护你（单位）的合法权益，本次检查将全程录音录像。

（二）纠正违法行为。

你（单位）的××行为违反了××（法律法规名称），请你立即改正（或停止），谢谢配合。

（三）经检查无违法行为。

感谢您对我们工作的配合。

（四）接受询问。

你好，有什么问题吗？

抱歉，您提出的××情况不属于城管执法部门的职权范围，建议您向××（有关部门）进行咨询。

（五）群众救助。

你好，有什么困难需要帮助吗？

别着急，慢慢说，我们会想办法帮助你的。

（六）群众表达感谢。

不用谢，这是我们应该做的。

感谢你对我们工作的理解、支持，再见。

二、突发事件处置

（一）妨碍公务。

1. 提醒。

请不要妨碍城管执法人员执行公务。

城管执法人员正在依法执行公务，请你配合。

请退到警戒线以外，不要妨碍执法人员勘验现场。

2. 不听劝阻的。

我们正在执行公务，请你保持冷静。

对阻碍城管执法人员依法执行公务的行为，公安机关将依据《治安管理处罚法》、《刑法》的相关规定，追究行政或者刑事责任。

请你控制情绪，执法过程已经全程记录，我们已经报警，请等待公安民警处理。

（二）群众围观起哄。

我们是浦东城管执法人员，正在依法执行公务，请大家支持我们的工作！

请不要围观，避免拥挤、注意安全，感谢你的配合支持！

我们正在依法执行公务，一定会客观公正处理，请理解支持！

请不要在现场逗留，保证交通顺畅，谢谢配合！

（三）群众拍摄。

你可以拍摄，但干扰正常执法或者对拍摄视频进行恶意剪

辑、断章取义的将承担法律责任。

三、来访接待

（一）群众进门。

你好，这里是浦东城管××支队（大队、中队），请问有什么需要帮助的吗？

（二）维持秩序。

请大家不要大声喧哗，谢谢。

请大家自觉遵守秩序，谢谢。

（三）接待。

抱歉，让你久等了。

你有什么情况需要反映或了解的，请讲。

请你把事情经过叙述一下。

我们理解你的心情，请不要激动，慢慢讲。

请稍等，我把你反映的问题记录下来。

（四）查看相关证件。

请你出示携带的相关证件(材料)。

请稍等，我将××（证件材料名称）复印一下，谢谢。

（五）核实记录内容。

我重复一遍，你看我记的对么？

请看一下记录，如果和你说的相符，请签字。

（六）答复。

你反映的问题已详细登记，我们尽快调查处理，并及时向你

反馈，请留下你的联系电话。

你反映的情况很重要，我们可能会再次向你了解核实情况，请告知你的姓名、住址和联系方式。

你反映的情况比较特殊，需要请示后才能给你确切的答复，请留下你的联系电话，我们将及时与你联系。

你好，按照××规定，你反映的情况不属于本机关管辖，请你向××单位进行联系、咨询(联系电话是××)。

(七) 群众表示感谢。

我们的工作做得还不够，希望你对我们的工作提出宝贵意见。

感谢你对我们工作的理解、支持。

(八) 群众离开。

请收好你的证件和随身物品。

请慢走(请走好)。再见。