

# 市政府办公室关于印发 南通市行政执法文明规范的通知

通政办发〔2022〕89号

各县（市、区）人民政府，市各直属园区管委会，市有关部门和单位：

为进一步巩固全市行政执法机关“厚植为民情怀、提高执法水平”主题教育成效，切实提升行政执法文明程度，根据中共中央、国务院《法治政府建设实施纲要（2021—2025年）》、《国务院关于进一步贯彻实施〈中华人民共和国行政处罚法〉的通知》（国发〔2021〕26号）、《南通市人民代表大会常务委员会关于全面提高行政机关执法能力和水平的决定》（通人发〔2022〕20号）等文件精神，经市人民政府同意，决定印发《南通市行政执法文明规范》，请予贯彻落实。

南通市人民政府办公室

2022年9月17日

（此件公开发布）

# 南通市行政执法文明规范

为全面规范全市行政执法人员着装、仪容举止、执法用语以及行为，切实增强行政执法文明程度，坚决杜绝人民群众反映强烈的执法不规范、不文明问题，树立行政执法队伍新风貌，结合我市实际，制定本规范。

## 第一章 文明着装规范

**第一条** 已配发制式服装和标志的行政执法人员，在履行行政执法职责时，应当按规定着制式服装，佩戴执法标志。

未配发制式服装和标志的行政执法人员，在履行行政执法职责时，应当做到着装整洁规范。

**第二条** 行政执法人员着制式服装时，应当遵守下列规定：

（一）着制式服装时应规范佩戴肩章、臂章、胸徽、胸号等标志，不得佩戴其他与行政执法人员身份或者执行公务无关的标志或物品。

（二）履行行政执法职责时，除根据实际需要在制式服装外穿着多功能反光腰带、反光背心、救生衣等装备外，不得外罩便服。

（三）制式服装、鞋帽、领带等配饰应按季节和气候配套穿着，不得将不同种类、不同季节的制式服装混搭，不得与便服、其他鞋类混穿。

（四）着常服、防寒服时，内着配套衬衣，衬衣下摆扎于裤

腰内，系制式领带，戴制式帽子；着春秋执勤服、冬执勤服时，内着配套衬衣，内衬衣物不得外露；着夏装制式衬衣时，扎制式腰带，戴制式帽子。

（五）执法人员着制式服装时应戴制式帽子，在办公区或者其他不宜戴制式帽子的情形除外。

（六）制式服装应勤换洗，适当保养熨烫，保证制服干净整洁。

**第三条** 行政执法人员非工作时间，不应着制式服装。工作时间非因执法活动外出、执行暗查暗访或者其他特殊工作任务时，不宜着制式服装。

## 第二章 文明仪容举止规范

**第四条** 行政执法人员应当仪容端庄，仪表整洁，展现国家机关工作人员良好风貌。

**第五条** 行政执法人员执法时应当举止文明、姿态良好、行为得体。站立时应当端正稳健，抬头、挺胸、收腹、双手下垂置于大腿外侧或双手交叠自然下垂，双脚并拢，脚跟相靠，脚尖微开。落座时坐姿应当平稳端庄，上身自然挺直，手势自然优雅，表情平静温和。

**第六条** 行政执法人员徒步外出执勤、巡查时，应当行列整齐有序。驾车巡查、检查时，应当文明行车，严格遵守交通安全法律法规，做到礼让行人。

**第七条** 行政执法人员应当充分尊重相对人权利，积极维护其合法权益，并遵守下列要求：

（一）对待前来咨询或办理有关事项的群众和企业，应当热情接待、耐心解答，不得无故推诿或拖延。

（二）遇到办事群众和企业情绪激动或者言行过激时，要冷静处理，以理服人，不得使用冷、硬、横、蛮等态度对待办事群众和企业。

（三）本人与行政执法事项存在利害关系的，应当主动回避。

（四）在行政执法活动中依法保守国家秘密、商业秘密，保护个人隐私。

### 第三章 文明用语规范

**第八条** 行政执法人员从事行政检查、行政处罚、行政强制、行政许可等行政执法活动，应当做到用语规范、准确、文明，语音清晰，语速适中。

接待语言应当文明、礼貌、亲和、诚恳，做到主动问候、热情周到、细心询问、耐心解释，明确告知权利义务、部门职责范围和答复处理结果的方式或途径，礼貌送别。

通讯语言应当使用礼貌称谓，准确通报单位名称和个人身份，认真询问或者说明来电、去电事由，问话和气简洁，答话明确具体，结束通话客气礼貌。

询问语言应当准确通报单位名称和个人身份，告知权利义务，

明确询问事由，笔录送阅或者宣读应当全面细致。

参加听证语言应当严谨、理性、规范，陈述事实、证据、处罚建议等要声音洪亮，吐字清晰，尊重当事人及其委托代理人，辩论应当合法、文明、有理、有节。

**第九条** 行政执法人员对执法相对人不得使用训斥性、侮辱性、挑衅性、威胁性、歧视性、敷衍性、诱导性、欺骗性等语言，语气不得急躁、生硬，严禁说粗话、怪话、气话。

**第十条** 行政执法人员应当根据不同执法环境和情况，使用下列规范用语。

#### （一）通用文明用语

1. 首句用语。您好。
2. 礼貌用语。请、谢谢、您贵姓、对不起、再见等。
3. 称谓用语。同志、先生、女士等。
4. 接待用语。请进、请坐、请讲，请问您找哪位，请问有什么可以帮助您等。
5. 结束用语。感谢您的协助（配合、理解、支持、来访），再见。

#### （二）执法文明用语（以行政处罚为例）

1. 表明身份：您好，我们是××（行政执法主体名称）的执法人员××和××，这是我们的行政执法证件（出示证件），证件号码是××，现向您出示。

2. 要求配合调查（检查）：我们根据××（检查依据）依法

对你（单位）进行××（检查/调查事项名称）检查（调查），这是我们的执法证件（出示证件），请您配合。您有权进行陈述和申辩。如果您认为执法人员与案件有利害关系，可能影响公正处理的，您有权依法申请回避，同时您应当如实回答询问，协助调查，不得阻挠，否则将承担相应的法律责任。请问您听清楚了吗？是否申请回避？

3. 音像记录告知：根据工作要求，我们将通过执法记录仪对执法工作进行全程记录，记录所产生的音像资料将作为视听资料证据，请您予以配合。

4. 开启音像记录：今天是××年××月××日，××（行政执法主体名称）的执法人员××和××，依法到××单位进行××调查。为保证执法的公正性，本次执法将进行全程录音录像。

5. 开展询问：现在我们依法就××有关问题进行询问调查，我们将对询问情况制作笔录，请予配合，您有权进行陈述和申辩。如果您认为执法人员与案件有利害关系，可能影响公正处理的，有权依法申请回避，同时您应当如实回答询问，否则将承担相应的法律责任。请问您听清楚了吗？是否申请回避？

6. 纠正违法行为：你（单位）××（列举具体违法行为）的行为违反了《××》（具体法律法规或规章名称）的规定，请遵守××的规定进行××（具体纠正措施）。

7. 送达《行政处罚事先告知书》：你（单位）××行为，违反了《××》（具体法律法规或规章名称）第×条第×款第×项

的规定，根据《××》（具体法律法规或规章名称）第×条第×款第×项的规定，我单位拟作出××的行政处罚。如对处罚有异议，你（单位）有权在规定时间内进行陈述和申辩（以及申请听证），逾期不提出申请的，视为放弃权利。这是《行政处罚事先告知书》，请您认真阅看，并在送达回执上签字签收。

8. 宣告《行政处罚决定书》：经查实，你（单位）××行为，违反了《××》（具体法律法规或规章名称）第×条第×款第×项的规定，有××证据予以证明，根据《××》（具体法律法规或规章名称）第×条第×款第×项的规定，××（行政执法主体名称）现作出××（行政处罚决定书编号）《行政处罚决定书》，决定对你处以××（行政处罚的种类和数额）。如果你（单位）不服处罚决定，可以在收到本《行政处罚决定书》之日起六十日内向××人民政府申请行政复议；也可以在六个月内依法向××人民法院提起行政诉讼。申请行政复议或者提起行政诉讼期间，行政处罚不停止执行。

9. 直接送达《行政处罚决定书》：这是《行政处罚决定书》，请您认真阅看，并在送达回证上（或此处）签字签收。

10. 当事人拒绝签收《行政处罚决定书》：由于您拒绝签收《行政处罚决定书》，我们将按照有关规定留置送达，并将有关情况记录在案。

11. 遭遇当事人谩骂或不配合工作：我们在依法执行公务，对事不对人，请你（们）保持冷静。如果你（们）有不满，可以

向××部门反映，现在请配合我们的工作。谢谢！

12. 面对妨碍公务行为：请保持冷静！我们是××（行政执法主体名称）的执法人员（出示证件），正在依法执行公务，并开启了执法记录仪，请配合我们工作！如果你（们）对我们的执法过程有异议，可以直接向××部门或有关纪检部门反映。根据有关法律规定，妨碍公务行为将受到法律制裁，请您立即停止。

#### 第四章 文明执法行为规范

**第十一条** 行政执法应当坚持过罚相当，坚持处罚与教育相结合，杜绝过度执法，依法采取对行政相对人权益损害最小的方式纠正违法行为、实现执法目的。

**第十二条** 各级行政执法机关应当依法落实轻微违法行为不予处罚和一般违法行为从轻减轻处罚清单制度，广泛运用政策辅导、说服教育、劝导示范、警示告诫、指导约谈等柔性方式执法，做到宽严相济、法理相融。

**第十三条** 在行政执法中应当为当事人设定并提供合理的期限，不得以过短的期限剥夺或变相剥夺当事人的合法权利。禁止执法人员和当事人进行程序外接触。

#### 第五章 文明内务规范

**第十四条** 行政执法机关及执法办公场所应当保持整洁，对外办事窗口应当设有座位、饮水机、办事指南等便民设施，为群

众和企业提供方便、热情、文明的服务。

**第十五条** 执法办公场所各类指示牌及标识设置应易于辨认，简明准确，电子提示设备运转良好，工作现场明亮整洁，公告栏、宣传栏等宣传设施美观大方，公示内容张贴规范、无乱贴乱涂现象。停车场所规范有序，执法用车外观整洁。

**第十六条** 执法办公场所应当干净卫生，物品摆放有序。

执法人员执法装备、衣帽、鞋子等物品应当入柜或入架。办公桌一般摆放电脑显示器、电话等必要物品，不得随意放置私人物品。

## 第六章 监督检查

**第十七条** 各级行政执法机关应当建立行政执法投诉举报制度，公开投诉举报电话、信箱、网址等，受理办理有关执法投诉举报。

**第十八条** 各级行政执法机关法制机构和监察机构具体负责对本机关行政执法人员落实文明执法规范情况进行日常检查。

**第十九条** 市及各县（市、区）司法行政部门应当会同有关部门对本级行政执法机关文明执法情况进行监督。

**第二十条** 行政执法人员违反本规范的，由所属单位进行批评教育，并责令改正；因执法不文明的行为、语言等造成不良影响的，同级司法行政部门可以约谈所属单位负责人，并根据行政执法证件管理规定暂扣或者吊销有关行政执法人员执法证件；情

节严重，造成严重后果的，由有权机关依法给予处分；构成犯罪的，依法移送司法机关追究刑事责任。

**第二十一条** 本规范落实情况纳入法治政府建设督察考核内容。

## 第七章 附 则

**第二十二条** 各级行政执法机关可以依照本规范，结合工作实际，制定本机关文明执法的具体仪容仪表规范、行为规范和语言规范，并报同级司法行政部门备案。

**第二十三条** 行政执法辅助人员应当参照执行本规范。

**第二十四条** 法律、法规、规章或者上级行政执法机关对文明执法行为另有规定的，从其规定。

**第二十五条** 本规范自印发之日起施行。