济防办【2019】19号

**关于印发济宁市人民防空办公室**

**《行政执法案卷管理制度》《音像记录设备使用管理制度》《服务窗口管理制度》**

**《行政执法用语规范》的**

**通 知**

机关各科、直属事业单位：

现将济宁市人民防空办公室《行政执法案卷管理制度》《音像记录设备使用管理制度》《服务窗口管理制度》《行政执法用语规范》印发给你们，请结合实际,认真贯彻执行。

济宁市人民防空办公室

2019年7月1日

行政执法案卷管理制度

**第一条** 为加强行政执法案卷管理，保障依法行政，根据有关法律、法规、规章的规定，结合实际，制定本制度。

**第二条** 本制度所称行政执法案卷是指在行政处罚、行政复议、行政诉讼等执法过程中形成的与案件有关的按照一定顺序汇集成卷的案件材料。

**第三条** 行政处罚、移送法院强制执行等案卷由市人防综合执法支队负责立卷。行政复议、行政诉讼、行政赔偿案卷由具体承办科室（责任单位）负责立卷并交法宣科备案。已经办结的行政执法案件，案件承办单位应在30日内立卷归档并交法宣科备案。

行政处罚一般程序案件应当一案一卷，简易程序案件可按时间顺序集中汇集成卷。

**第四条** 正在办理中的行政执法案件，案件材料由案件承办人保管。

**第五条** 查借阅案卷档案实行登记审批制，须统一填写《查借阅案卷档案审批表》。

**第六条** 查借阅已归档案卷必须出具相关证件。外单位及个人查借阅案卷应当开具介绍信，并加盖公章，注明阅档人姓名、阅档原因及所阅案卷行政相对人，阅档人提供身份证原件及复印件。委托他人办理的，受委托人需持委托人委托书及本人身份证原件及复印件。本单位工作人员查借阅案卷，必须持本人工作证件并做好查借阅登记。

**第七条** 查借阅案卷档案一般限在档案阅览室。案卷原件不得借出给外单位或者个人。如有特殊情况需要借出时，须经档案管理单位主要领导批准，履行登记手续后方可借出。借出档案应于一周内归还，不能按期归还者应向档案办公室说明原因。借阅档案不准再转借。

**第八条** 决定类执法文书经审批后复制给外单位或者个人，其余案卷材料不得查阅、复制、拍照等。

第九条 经档案管理单位同意复制的档案资料，经校对、盖章以后生效。

**第十条** 阅档人应严格遵守保密制度，保证档案的安全,不得向他人泄露档案内容。

**第十一条**  阅档人必须具有高度责任感，对待档案材料要认真负责。阅档时对档案内容不得涂改、添注、勾划，不得随意抽出或增加档案材料。查阅两份以上档案时，不要同时打开，以防装错或丢失。如果发现档案中有问题，应及时向档案工作人员报告，由档案管理部门按有关规定处理，阅档人不得擅自进行处理。

**第十二条**  违反本制度案卷管理规定造成后果的，按照相关规定对有关人员进行责任追究。

**第十三条**  本制度自印发之日起施行。

音像记录设备使用管理制度规定

**第一条**  为进一步规范执法记录仪的使用和管理，加强执法监督，维护当事人和行政执法人员合法权益，深入推进执法规范化建设，特制定本规定。

**第二条** 本规定所称执法记录仪，是指具有录像、照相、录音等功能，用于人防行政执法过程的便携式设备。

**第三条** 日常人防巡查监督、许可现场审核、违法案件的现场检查、调查询问、陈述申辩、听证、送达执法文书、采取强制措施等涉及管理相对人参加的行政执法过程，均应使用执法记录仪全程进行同步录音录像，客观、真实地记录监督执法工作情况及相关证据。

**第四条**  按照“谁使用、谁保管、谁负责”的原则，执法记录仪使用人员应当及时检查执法记录仪的电池容量、内存空间，保证执法记录仪正常使用，并定期进行保养维护。

**第五条** 执法记录仪应当由专人负责使用，执法记录仪应放置于有利于取得最佳声像效果的位置，在现场执法取证时，可以手持执法记录仪进行摄录。

**第六条** 行政执法人员到达被监督单位，应当在该单位门口或显著标志前开启执法记录仪，录制执法人员在现场情况，并同步录音：“今天是×年×月×日，执法人员×××、×××…到××单位进行××执法检查。拟定的检查内容有1…2…3…”。

**第七条** 现场检查、调查询问等执法事项开始时，要首先对执法人员向当事人亮证情况进行记录。声像资料反映的起止时间应当与相应文书记载的起止时间一致。

**第八条** 因恶劣天气、设备故障等特殊情况无法使用或者停止使用执法记录仪的，行政执法人员应当立即向承办单位主要负责人报告。

**第九条** 执法记录仪记录的声像资料按照“谁执法、谁保管”“谁采集、谁保管”原则进行存储和保管。

**第十条**  行政执法人员应当在每天工作结束后及时将执法记录仪记录的声像资料按照被监督单位名称、行政执法人员信息、使用时间等项目分类存储。

**第十一条** 执法记录仪记录的原始声像资料保存期限不少于一年。

作为行政处罚案件证据使用的声像资料保存期限应当与案卷保存期限相同。

**第十二条** 有下列情形之一的，应当采取刻录光盘、使用手持储存介质等方式，长期保存执法记录仪记录的声像资料：

（一）当事人对行政执法人员现场执法、办案有异议或者投诉、上访的；

（二）当事人逃避、拒绝、阻碍行政执法人员依法执行公务，或者谩骂、侮辱、殴打行政执法人员的；

（三）其他需要长期保存的重要情况。

**第十三条** 作为执法办案证据使用需要移送检察院、法院的声像资料，应当由相关科室统一提供并复制留存。

**第十四条** 本机构人员因工作需要调用行政执法全过程记录须经主管领导同意，并签署《行政执法全过程记录调用单》后，方可调用。任何个人不得私自调用已归档的行政执法全过程记录。

非本机构人员（单位）需要调取行政执法全过程记录，须经主要领导同意，并签署《行政执法全过程记录调用单》后，由相关科室管理人员提供复制信息，并记录在案。

**第十五条** 有下列情形之一的，视为执法过错，依照有关规定追究相关责任人的责任：

（一）不按规定使用执法记录仪，不制作或不按要求制作执法过程的；

（二）执法不规范或不文明引发网络、媒体负面炒作或引发群众信访、投诉造成严重后果的；

（三）违反规定泄露执法记录信息的；

（四）对执法记录信息进行删改，弄虚作假的；

（五）不按规定储存、保管致使执法记录信息损毁、丢失的；

（六）其他违反设备使用管理相关规定，造成严重后果的。

**第十六条**  本办法自印发之日起施行。

**服务窗口管理制度**

**一、上岗准备**

**第一条**  工作人员必须按时上班，做好考勤记录。

**第二条** 清理好办公区域卫生，办公岗位整洁有序。

**二、仪表仪容**

**第一条**  仪表仪容要求整洁、端庄，表现窗口工作人员良好风貌。

**第二条** 服饰整齐、统一，按规定着装。

**第三条**  言行行举止温和、谦恭、自重。

**第四条**  坐姿要端正，站姿要挺立。

**第五条**  提倡工作时间不吸烟。

**三、服务要求**

**第一条**  服务要规范、热情，使用礼貌用语。

**第二条**  提供服务时要目视对方表示尊重，面带微笑表示友好，颔首点头表示肯定。

**第三条** 服务要耐心细致，态度热情，程序规范。

**第四条**  用语统一，提倡使用普通话，与外地服务对象交流时必须使用普通话。

**第五条**  提倡文明服务，不推谈，不扯皮。

**第六条**  实行首问负责制，对能办理的事情给给予明确答复，对不能办理的说明理由。

**第七条**  实行责任追究制。

**第八条**  实行限时办结制:凡属于本区管辖的服务项目，一般问题及时或当天办结。

**第九条**  遵纪守法，办事公道，不收礼，不吃请，不搞权钱交易。

**四、计算机及网络维护管理**

**第一条** 加强病毒防范意识，定期进行病毒检测。

**第二条**  禁止登陆不良网站和反动网站。

**第三条**  禁止泄露、外借专业数据信息。

**第四条** 禁止擅自修改网络设置及信息。

**第五条** 做好计算机设备的日常维护，因维护不当造成的计算机硬件损坏由各窗口单位自行负责其维修费用。

**第六条** 下班后及时切断计算机外接电源。

**五、注意事项**

**第一条** 工作人员上班时间不得在大厅窗口用餐， 不准吃零食。

**第二条** 不准带小孩上岗。

**第三条**  不准擅自离岗、缺岗、串岗及闲聊。

**第四条**  不准讲脏话、粗话及大声喧哗。

**第五条**  不准用电脑炒股、玩游戏及干私活。

**第六条**  不准长时间会客，外来办事人员不得进入窗口区域内。

**第七条**  不准闲聊电话及长时间占用电话线路。

**第八条** 工作时间不准佩带耳麦。

**第九条**  不准以上班时间未到和已到下班时间为由，拒绝办事人员的办事要求。

行政执法用语规范

**第一条**  为了规范人防行政执法人员的执法用语，提高人防行政执法水平，树立人防行政执法队伍的良好形象，制定本规范。

**第二条** 人防行政执法人员执行公务时，应当用语规范、准确、文明，语音清晰，语速适中。

**第三条**  表明身份时，使用问候语，出示执法证件，并清楚地告知对方执法主体的名称，例如:

**你好!我们是济宁市人民防空办公室的执法人员，这是我们的行政执法证件，请看清。**

**第四条** 开展行政执法检查时，清楚明了地告知检查事项和检查依据，例如

**我们依法对该项目进行x(检查事项)检查，请你配合。**

**第五条** 要求提供相关手续资料时，清楚简洁地告知所要检查的文件资料名称，例如

**请出示你的XXXX手续资料《证件完整名称)**

**第六条** 勘验(检查)现场时，明确告知现场勘验(检查)的事项，例如:

**根据《XX)(法律、法规、规章完整名称)我们正在进行现场勘验(检查)，请你协助。**

**第七条**  要求提供有关资料时，清楚地告知所依据的法律，法规、规章及所要检查的资料的名称，例如:

**根据《XXXXX)(法律、法规、规章完整名称)请提供XXXX(资料名称)，按规定，我们有义务为你保守有关秘密。**

**第八条** 调查取证时，准确无误地告知调查取证的事项、依据，以及行政相对人依法享有的权利、应当履行的义务。涉及案件定性的问题，凡未经查证属实，不得向行政相对人发表结论性意见，例如:

**(一)现在向你询问有关问题，我们依法对询问情况制作笔录，请如实回答。如果你不如实回答，你将承担相应的法律责任.**

**(二)根据法律规定，我们现在进行录音(或录像)取证，请如实回答。若你不如实回答，你将承担相应的法律责任。**

**(三)根据法律規定，现对XXXX进行抽样取证，请你配合.这是抽样清单，请你签字确认。**

**(四)由于XXXX(证据名称)可能灭失(以后难以取得)根据《行政处罚法》的规定，经我单位主要负责人批准，我们现在需要对XXXXX采取证据登记保存措施，并将在7日内及时作出处理决定。在此期间，你不得销毁或者转移XXXXX(证据名称)。你(单位)负有保管责任,如证据灭失或转移，将承担法律责任。这是证据登记保存清单，请你核对。如果没有异议，请你在此处签署姓名和时间。**

**第九条**  制作笔录后，要将笔录交行政相对人阅读、要求行政相对人核对笔录，并清楚地告知行政相对人应当在笔录上签署的具体内容。如遇到行政相对人有不识字或其他阅读障碍时，应该当场将笔录内容宣读给行政相对人听，例如:

**这是我们制作的XX笔录，请你仔细核对笔录内容，如果你认为笔录不全或者有错误，可以要求补正。如果没有异议，请你在此处写明“以上笔录无误”，并请写清你的姓名和时问。(无书写能力的，由行政相对人按手印。)**

**第十条** 在调查取证时，如遇到行政相对人拒绝在有关行政执法文书上签字，应当简单明了地告知拒绝签字的后果，例如:

**请你再次考虑是否签字。如果你拒绝签字，我们将记录在案，依法处理。**

**第十一条**  行政执法检查等完毕时，应向对方的配合表示感谢，例如:

**谢谢!**

**谢谢你的配合，再见!**

**耽误你的时间了!**

**第十二条**  在作出行政处罚决定前，应当向行政相对人准确无误地告知违法事实、处罚理由、依据、种类、幅度以及依法享有的权利，例如:

**经调查，你(单位)的XXXX行为，违反了《XXXX》法律、法规、规章的名称)第XX条(第XX款第XX项)的规定，有XXXX(证据名称)证据证实，请你主动停止违法行为。根据XXXX(法律、法规、规章的名称)第XX条(第XX款第XX项)的规定，拟给予XXXX(处罚种类和幅度)。**

**根据《行政处罚法》第三十一条、第三十二条的规定，你(单位)对以上处罚意见有陈述、申辩的权利。如果你对以上事实、依据和处罚惑见有不同看法，现在可以进行陈述、申辩。**

**第十三条**  适用一般程序进行行政处罚时,要向行政相对人出示(送达)《违法行为通知书》，并告知依法享有的权利，例如:

**这是《违法行为通知书》，请你认真阅看，并在此处写清你的姓名和时间。极据《行政处罚法》的规定，你享有陈述、申辩权利，你是否要行使这些权利?**

如果符合听证条件的，应当告知当事人听证权，例如：

**根据《行政处罚法》的规定，你有听证的权利，你是否要求听证?**

**第十四条** 对行政相对人的陈述、申辩意见进行复核时，要告知当事人是否采纳的理由和依据，例如：

**经过复核，我们认为你在陈述、申辩时提出的事实、理由成证据成立，决定予以采纳。**

**经过复核，我们认为你在陈述、申辩时提出的事实、理由或证据不成立，决定不予采纳。**

**第十五条**  宣告行政处罚决定书时，应当向行政相对人告知违法行为事实、理由、处罚依据，依法享有的权利，例如：

**经查实，你(单位) 有XXXXX行为，违反了《XXXX》 (法律、法规、规章的完整名称)第XX条第XX款第XX项的规定，根据《XXXXX》(法律、法规、规章的完整名称)第XX条第XX款第XX项的规定，XXXX(行政执法主体完整名称)现作出XXXX (行政处罚决定书编号)《人防行政处罚决定书》决定对你(单位)处以XXXX (行政处罚的种类和数额）。**

**第十六条**  告知救济权利时，准确无误地告知行政相对人行使救济权的具体方式、期限和途径，以及行政复议机关的具体名称，例如:

**如果你(单位)不服《行政处罚决定书》中的行政处罚决定，可以在知道作出行政处罚决定之日起60日内向x x x(行政复议机关名称申请行政复议;或者在知道作出行政处罚决定之日超个3月内向人民法院提起行政诉讼。行政复议、诉讼期间不停止行政处罚的执行。**

**第十七条**  当场将《行政处罚决定书》交付当事人时，应当告知当事人在《行政处罚决定书》上签字，例如:

**这是《行政处罚决定书》请你确认签收.**

**第十八条**  行政相对人拒绝签收《违法行为通知书》、《行政处罚决定书》等文书时，要明确告知拒绝签字的后果，例如：

**由于你拒绝签收《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。**

**第十九条** 依法当场收缴罚款时，准确无误地告知缴纳罚款的依据和具体数额，并向当事人开立缴纳票据，例如：

**根据XXXX(行政处罚决定书编号)《行政(当场)处罚决定书》作出的行政处罚决定，请你现在缴纳罚款XX元，谢谢合作。**

**这是缴纳票据，请核实。**

**第二十条** 对于行政相对人提出当物交纳罚款但不符合《行政处罚法》有关规定时，要告知其不能当场收缴罚款的理由，例如:

**对不起，根都《行政处罚法》的有关规定，我们不能当场收缴罚款。**

**第二十一条** 依法向银行交的罚款的，要明确告知行政相对人交纳罚款的地点和期限，例如:

**根据XXXX（行政处罚决定书编号)《行政处罚决定书》作出的行政处罚决定，请你在收到行政处罚决定书之日起5日内到XX银行(银行名称和具体地点)交纳XX元。**

**第二十二条** 行政相对人拒绝缴纳罚款的，要告知法律后果，例如:

**如果你拒绝缴纳罚敬，根据《中华人民共和国行政处罚法》第五十一条的规定，每日将按罚款数额的3%加处罚款，并采取必要的方式强制执行。**

**第二十三条** 当对方妨碍公务时，警告对方不得妨碍公务，并告知法律后果，例如:

**请保持冷静!我们是XXXX(行政执法主体名称)的执法人员，正在依法执行公务。妨碍执行公务是违法的，将会受到法律制裁。请配合。**