

DB 3303

温 州 市 地 方 标 准

DB 3303/T XXXX—XXXX

综合行政执法基层中队建设规范 第 3 部分：运行要求

(报批稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 人员要求	1
4.1 能力要求	1
4.2 用语要求	2
5 巡查检查	2
6 办案要求	3
7 执法协同	3
8 投诉举报受理	4
9 内务管理	4

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件是DB3303/T 057《综合行政执法基层中队建设规范》的第3部分。DB3303/T 057已经发布了以下部分：

- 第1部分：基本要求；
- 第3部分：运行要求。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由温州市综合行政执法局提出并归口。

本文件起草单位：平阳县综合行政执法局、平阳县市场监督管理局、温州佳合标准化信息技术事务所。

本文件主要起草人：金扬照、邵程薇、李逸、麻颖泽、吴昭豪、林小初、雷文玲、金士卡、金爱蝶、施海柔、李荣金。

综合行政执法基层中队建设规范

第3部分：运行要求

1 范围

本文件规定了综合行政执法基层中队的人员要求、巡查检查、办案要求、执法协同、投诉举报受理、内务管理。

本文件适用于市、县（市、区、功能区）综合行政执法局（大队）所属的直属中队、派驻乡镇（街道）的综合行政执法中队和赋权乡镇（街道）的综合行政执法队（以下简称中队）各项工作的开展。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 人员要求

4.1 能力要求

4.1.1 法制人员

应具备以下能力：

- a) 政策法规宣传培训能力；
- b) 案件法制审核能力；
- c) 行政复议、诉讼案件的应诉能力；
- d) 案件文书和卷宗的审核、管理能力。

4.1.2 执法人员

应具备以下能力：

- a) 巡查检查能力；
- b) 案件办理能力；
- c) 执法协同能力。

4.1.3 内勤

应具备以下能力：

- a) 文件、资料的管理能力；
- b) 数字化系统的管理、维护能力；
- c) 公物财产、暂扣物品、办公用品的管理能力；
- d) 工作信息和数据的汇总统计能力。

4.1.4 窗口人员

应具备以下能力：

- a) 窗口业务的咨询、受理、初审、流转能力；
- b) 投诉举报的登记、受理、分派（流转）、催办能力；
- c) 业务材料的收集、归档能力。

4.2 用语要求

4.2.1 宜使用普通话，也可根据相对人的情况，使用容易沟通的语言。语言交流应口齿清楚、条理清晰、言简意赅，用语应文明、礼貌，不使用粗俗、歧视、训斥、侮辱及威胁性语言。

4.2.2 应掌握以下文明用语，根据不同环境熟练使用，做到态度热情诚恳，表达通俗准确。

- a) 首句用语：如您好；
- b) 礼貌用语：如请，谢谢，对不起，再见；
- c) 称谓用语：如同志，先生，老师，师傅，女士；
- d) 接待用语：如请进、请坐、请喝水，请讲，您找哪位，您有什么需要我帮助；
- e) 执法用语：一般组合为称呼+请+说明理由+要求+谢谢（再见），如同志，请协助（配合）我们工作，并说明理由（指出其违章事实），提出要求（处理意见），谢谢合作；
- f) 结束用语：如谢谢您的协助，您慢走，再见。

5 巡查检查

5.1 巡查检查主要包括以下方式：

- a) 日常巡查：中队应依照法定职权对不特定对象或者不特定事项进行检查；
- b) 专项行政执法检查：中队应根据投诉举报、上级交办、其他机关移送等案件线索或者重点领域治理部署，对特定对象或者特定事项进行检查；
- c) “双随机、一公开”抽查：中队执法人员被随机选取时应配合上级部门进行抽查。

5.2 巡查检查频次符合以下要求：

- a) 日常巡查频次每周宜不少于3次，中队可视实际工作需求确定具体频次；
- b) 专项行政执法检查巡查频次每月宜不少于1次。

5.3 巡查检查前应准备好相关文书，配备执法记录仪等，并检查确认相关文书是否齐全、设备是否完好正常。执法记录仪应按规定佩戴好，到达现场时开启执法记录仪。

5.4 巡查检查过程中发现涉嫌违法行为的，执法人员应立即表明身份，告知正在执法检查，确有违法行为的，采取以下方式处置：

- a) 不需要给予行政处罚的，执法人员应按规定采取指导、建议、提示、告诫、约谈等方式，给予违法行为人改正的机会，引导其主动履行法律义务、纠正轻微违法行为，消除危害后果；
- b) 其他违法行为按行政处罚有关程序执行。

5.5 遇到暴力抗法时，应保护好自身的安全，维持现场秩序，保留证据，并向公安机关报警。

5.6 在重大活动期间及发布自然灾害预警时，应增加巡查检查次数，并采取摸排、集中攻坚等方式开展检查，分阶段、分步骤开展安全服务保障工作。

5.7 巡查检查过程中发现有不属于本中队管辖的，应按规定通知有管辖权的部门和单位，并移交文字、音像等巡查检查记录。

5.8 巡查检查过程中应按规定进行全过程记录，记录时因设备故障、损坏或电量不足等客观原因中止的，执法人员应对重新开始记录或中止记录的原因进行说明。

6 办案要求

- 6.1 执法人员在中队办公场所与当事人、证人、举报人等谈话时，应在调查询问室进行。
- 6.2 对当事人调查询问时应了解其身份信息以及行为发生的时间、地点、经过、方式、后果等；对证人、举报人或其他相关人员调查询问时应了解被询问人的身份信息，被询问人与本案的关系以及与案件相关的其他内容。
- 6.3 执法人员应如实记录调查情况，并形成相关书面文书，其中采取现场检查、勘验方式办案的应现场做好笔录。
- 6.4 执法文书格式及内容应符合相关规定要求，文书填写内容有更改的应有文书编制人或当事人签字或捺指印确认，或加盖校对章。
- 6.5 执法人员应佩戴执法记录仪，除涉及国家秘密、商业秘密或者个人隐私不适宜音像记录的情形外，以下执法行为的实施过程应同步进行音像记录：
- a) 现场检查；
 - b) 实施行政强制措施；
 - c) 先行登记保存证据；
 - d) 实施行政强制执行；
 - e) 文书送达（留置送达、公告送达）；
 - f) 当事人或者有关人员不配合执法的（拒绝接受调查检查、提供证据，或者拒绝在执法文书上签字确认的）；
 - g) 处置重大突发事件、群体性事件，实施重大综合行政执法行动或紧急行动，以及容易引发行政争议的执法行为。
- 6.6 音像记录整理完成后，执法人员应在 2 日内将信息储存至行政执法信息系统或者专用存储器，并定期进行异地备份。应按下列要求进行储存：
- a) 一般执法活动中收集的音像记录，标记记录日期、承办人姓名等信息；
 - b) 同一个普通程序案件办理过程中收集的音像记录统一保存，以案件名称加案号为文件夹名称；
 - c) 作为案件证据使用的音像资料应编制文字说明材料，注明制作人、提取时间等信息，并制作光盘，随案卷保存；
 - d) 音像记录保存期限原则上不少于 6 个月；普通程序案件办理过程中收集的音像记录不应少于 2 年；作为案件证据使用的音像资料保存期限与案卷保存期限相同。
- 6.7 执法人员在案件办理过程中发现违法行为不属于本部门管辖的，应经中队长批准后上报上级主管部门或乡镇（街道）综合行政执法队长批准后上报乡镇（街道），应书面告知并附以下材料：
- a) 相关证据材料；
 - b) 调查情况报告；
 - c) 其他需要告知的材料。
- 6.8 案件结案后，案件的主办人员应将文字、音像等全过程记录形成案卷，并在结案后 3 个月内进行归档。

7 执法协同

- 7.1 开展执法协同的情形及工作要求见表 1。

表 1 需要开展执法协同的情形及工作要求

需要开展执法协同的情形	工作要求
对同一监管对象需要开展涉及多个执法主体的行政检查	开展联合执法，实行一次性检查，由本部门发起的应制定工作方案，明确参与部门的职责分工
需要开展区域性的、重大的联合执法行动	应与相关业务主管部门按照各自的职责范围，组织开展联合执法行动
发现违法行为超出职能范围	应立即与相关业务主管部门取得联系，并与其办理交接手续
在行使行政执法职权中发现需要相关业务主管部门认定、技术鉴定、提供相关资料或咨询意见	应在5个工作日内函请相关业务主管部门予以书面反馈认定、鉴定、提供相关材料或回复意见
	对于证据可能灭失或者以后难以取得的，应函请相关业务主管部门立即派员现场处置

7.2 应通过数据资源共享或抄告等形式，与各业务主管部门实现信息共享互通。

8 投诉举报受理

8.1 受理投诉举报事项时，窗口人员应按下列要求执行：

- a) 耐心细致并有效引导投诉举报人表达诉求；
- b) 对投诉举报人的信息和事项内容进行如实记录，记录内容主要包括：投诉举报人的联系电话、投诉举报对象、时间、方式、诉求等，以及事实和证据；
- c) 遇突发应急事件，立即上报；
- d) 保护投诉举报人的合法权益。

8.2 对属于本中队受理范围内的投诉举报，窗口人员应上报中队负责人，中队负责人根据具体投诉举报事项确定调查处理人员。

8.3 不属于受理范围的投诉举报事项应按以下情况处置：

- a) 对咨询、求助予以耐心规范解答，为群众答疑解惑；
- b) 引导投诉人向有管辖权的部门反映；
- c) 对无理滋扰的，告知当事人须承担的法律后果，情节严重的，报属地公安机关。

9 内务管理

9.1 应建立内务管理制度，规范办公程序，维护正常的工作、学习、生活秩序。

9.2 秘密载体应按保密要求妥善保管使用。

9.3 办公设施和用具应摆放整齐统一，文件资料应放置有序，图表张贴悬挂在适当位置。

9.4 中队各功能室物品应分类摆放，摆放应整齐有序，室内只准张贴规定的图、文、像、表。

9.5 执法车辆应实行集中管理，指定地点停放，日常出车应做好出车记录。节假日期间除工作需要外应停驶按规定入库。

9.6 应不定期开展内部日常安全防范检查，并作好检查记录。

9.7 中队应按照工作和管理内容作好记录，可根据工作需要选择记录形式，宜采用无纸化办公。记录内容包括但不限于基层中队日常工作、学习、会议、值班、信访、服务、考核，应表述齐全详实，按日常、月度、季度、年度进行归类汇总。