

枣庄市文化和旅游局文件

枣文旅发[2019]16号

关于印发枣庄市文化和旅游局全面推行 行政执法公示制度 执法全过程记录制度重 大执法决定法制审核制度的系列制度的 通知

各区（市）文化和旅游局，高新区政工部，市文化市场综合执法支队，局属各单位：

为贯彻落实《枣庄市人民政府办公室关于推行行政执法公示制度执法全过程记录制度重大执法决定法制审核制度的意见》（枣政办发〔2017〕49号），切实加强部门法制建设，现将枣庄市文化和旅游局全面推行行政执法公示制度执法全过程记录制度重大执法决定法制审核制度的系列制度印发给你们，并向社会公布，请各单位认真贯彻执行。

附件

1、枣庄市文化和旅游局全面推行行政执法公示制度、执法全过程记录制度、重大执法决定法制审核制度实施方案

2、行政执法公示制度实施细则

3、行政执法全过程记录制度实施细则

4、重大执法决定法制审核制度实施细则

5、枣庄市文化和旅游局重大执法决定法制审核目录清单

6、行政执法案卷管理制度

7、音像记录设备使用管理制度

8、一般程序行政处罚案件办理流程

9、行政许可流程图

10、重大执法决定法制审核流程图

11、行政强制措施流程图

12、行政强制执行流程图

13、行政执法规范用语指引

枣庄市文化和旅游局
2019年9月30日

附件 1

枣庄市文化和旅游局 全面推行行政执法公示制度、执法全过程 记录制度、重大执法决定法制审核制度 实施方案

为全面推行行政执法公示制度、执法全过程记录制度和重大执法决定法制审核制度（以下简称“三项制度”），根据《枣庄市人民政府办公室关于印发枣庄市全面推行行政执法公示制度 执法全过程记录制度 重大执法决定法制审核制度实施方案的通知》（枣政办发〔2019〕4号）精神，制定本方案。

一、工作目标

按照省、市统一部署，在我市文化和旅游系统内全面推行行政执法公示制度、执法全过程记录制度和重大执法决定法制审核制度，实现行政许可、行政处罚、行政强制、行政检查、行政征收征用等行政执法行为公开透明运行，行政执法程序规范，过程记录真实完整，行政执法决定合法合理，行政执法的规范化、信息化、科技化水平显著提升，行政执法的效率普遍提高，行政执法的法律效果和社会效果明显改善。

二、重点任务

（一）全面推行行政执法公示制度。各级文化和旅游行政执法机构要认真执行《枣庄市行政执法信息公示办法》，按照“谁执法谁公示”的原则，将执法信息全面、准确、及时向社会公示。

1.强化事前公开。市、各区（市）文化和旅游局、高新区政工部要统筹公开本机关权责清单、随机抽查事项清单、“一次办好”事项清单、服务指南和执法流程图等信息，并进行动态调整。

2.规范事中公示。行政执法人员在执法过程中要主动出示行政执法证件，政务服务窗口要设置行政执法人员岗位信息公示牌，表明执法身份。要按照执法程序，依法制作并主动出具行政执法文书，告知当事人执法事由、依据和权利义务等内容。

3.加强事后公开。行政执法机构要在执法决定作出之日起 20 个工作日内，向社会公布执法机关、执法对象、执法类别、执法结论等信息。行政许可、行政处罚的执法决定信息应当自执法决定作出之日起 7 个工作日内公开，法律、法规另有规定的，从其规定。落实行政执法统计年报要求，市、各区（市）文化和旅游局、高新区政工部应当于每年 1 月 10 日前将上年度执法信息统计数据报本级政府和上一级主管部门。

（二）全面推行执法全过程记录制度。各级文化和旅游行政执法机构要严格执行《枣庄市行政执法全过程记录办法》，全程记录行政执法各环节，制作行政执法案卷并归档，实现执法全程留痕和可回溯管理。

1.完善文字记录。行政执法机构要规范制作本部门行政执法文书，执行执法规范用语和执法文书制作指引。

2.规范音像记录。行政执法机构对直接涉及人身自由、生命健康、重大财产权益的现场执法活动和执法办案场所，要推行全程音像记录；对现场执法、调查取证、举行听证、留置送达和公告送达等容易引发争议的行政执法过程，要根据实际情况进行音像记录；对文字记录能够全面有效记录执法行为的，可以不进行音像记录。行政执法机构要执行执法行为用语指引，文明开展音像记录。

3.加强记录归档和结果运用。行政执法机构要加强对执法案卷的制作、使用、管理和归档保存。要加强对执法全过程记录信息的统计分析，发现行政执法薄弱环节，改进行政执法工作，依法公正维护执法人员和行政相对人的合法权益。

（三）全面推行重大执法决定法制审核制度。行政执法机关要严格执行《枣庄市重大执法决定法制审核办法》，在重大执法决定作出前严格进行法制审核，未经审核或者审核未通过的，不得作出决定。

1.明确审核机构和人员。市、各区（市）文化和旅游局、高新区政工部要分开设置法制审核机构与行政执法承办机构。配齐配强工作力量，把政治素质高、业务能力强、具有法律专业背景的人员调整充实到法制审核岗位。法制审核人员原则上不少于本单位执法人员总数的 5%。初次从事行政处罚决定审核的人员，应当通过国家统一法律职业资格考试取得法律职业资格。探索建立法律顾问、公职律师参与法制审核的制度机制。

2.明确审核范围和内容。市、各区（市）文化和旅游局、高新区政工部要科学界定重大执法决定的范围，结合本机关行政执法行为的类别、执法层级、所属领域、涉案金额等因素，编制并公开本部门、本系统法制审核目录清单。凡涉及重大公共利益，可能造成重大社会影响或引发社会风险，直接关系行政相对人或者第三人重大权益，经过听证程序作出行政执法决定，以及案件情况疑难复杂、涉及多个法律关系的，都要进行法制审核。除适用简易程序作出的行政处罚外，行政处罚决定作出前都应当进行法制审核。明确审核内容，对行政执法主体和行政执法人员是否具有资格、程序是否合法、案件事实是否清楚、证据是否充分、法律适用是否准确、执法案卷材料是否齐备进行全面审核。

3.明确审核程序和责任。市、各区（市）文化和旅游局、高新区政工部应当规范法制审核流程。法制审核机构完成审

核后，要根据不同情形，提出同意或者存在问题的书面审核意见。行政执法承办机构对法制审核未通过的，应当作出相应处理后再次报送法制审核。双方对审核意见无法达成一致的，由法制审核机构报局机关负责人决定。法制审核机构对重大执法决定的法制审核意见负责。

三、保障措施

（一）加强组织领导。市、各区（市）文化和旅游局、高新区政工部的主要负责同志为本地、本部门全面推行“三项制度”工作的第一责任人，负责做好“三项制度”组织实施工作。建立由法制审核科室牵头，相关科室参加的工作协调机制，组织、协调、督促、推动“三项制度”实施工作。

（二）抓好组织实施。严格按照方案明确的内容、时限和要求，抓紧研究制定相关制度贯彻措施并抓好落实，确保本方案全面有效实施。

（三）强化组织保障。落实机构、人员及装备经费、信息化项目建设等保障措施，确保三项制度落实到位。严格落实行政执法人员资格认证和证件管理制度，加强行政执法人员岗前培训和考试工作。

行政执法公示制度实施细则

第一章 总 则

第一条 为建立和实施行政执法公示制度,提高行政执法工作透明度,保障和监督依法行政,切实保护公民、法人和其他社会组织的合法权益,加快法治建设,结合实际,制定本实施细则。

第二条 行政执法公示是指通过一定载体和方式,将市文化和旅游局的执法机构、人员、职责、权限、依据、程序、结果、监督方式、救济途径等行政执法信息,主动向社会公开,保障行政相对人和社会公众的知情权、参与权、救济权、监督权,自觉接受社会公众监督。

第三条 行政执法公示应当坚持公平、公正、合法、及时、准确、便民的原则。

第二章 公示公开内容

第一节 事前公开内容

第四条 事前公开主要是公开行政执法主体、职责、权限、权责清单、依据、程序、监督方式、救济渠道等信息,并根据法律、法规、规章的立改废和部门机构职能调整等情况动态调整。具体包括下列事项:

（一）执法主体。公示执法机构的名称、职责分工、管辖范围、执法区域等。

（二）执法依据。公示行政执法事项所依据的法律、法规、规章和规范性文件等。

（三）执法权限。公示行政许可、行政征收、行政收费等职权范围。行政收费应公开事项名称、标准、依据等。

（四）执法程序。公示各类执法行为应当遵循的方式、步骤、时限和顺序，编制并公示各类执法行为流程图。

（五）权责清单。公示权责清单，明确执法的依据、主体、内容、方式等。

（六）救济途径。公示管理相对人依法享有的听证权、陈述权、申辩权，以及申请行政复议或提起行政诉讼等法定权利和救济途径。

第二节 事中公示内容

第五条 行政执法人员进行监督检查、调查取证、告知送达等执法活动时应当佩戴或者出示执法证件, 出具执法文书, 告知行政相对人执法事由、执法依据、权利义务等内容, 并做好说明解释工作。

行政处罚涉及重大违法案件, 可能影响公民、法人等其他群体的权益或社会稳定的, 应当在立案后通过公示载体及时将查处及拟作出的处罚决定进行公示。

第三节 事后公开内容

第六条 本机关作出的行政处罚决定（结果）、“双随机”检查结果等,除法律、法规、规章另有规定外,一律公开。行政执法决定(结果)信息,包括执法对象、执法内容、执法决定(结果)、执法机关等内容。

第七条 有下列情形之一的行政执法决定(结果)信息,不予公开:

(一)行政相对人是未成年人的;

(二)案件主要事实涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的;

(三)公开后可能危及国家安全、公共安全、经济安全和社会稳定的;

(四)可能妨害正常执法活动的执法信息;

(五)国家和省人民政府及其主管部门认为不适宜公开的其他行政执法决定(结果)信息。

法律、法规、规章对行政执法决定(结果)公开另有规定的,从其规定。

第三章 公示公开载体

第八条 按照“谁执法、谁公开”的原则,以网络平台为主要载体,以政府文件、新闻媒体、办公场所等为补充,不断拓展公开渠道方式,全面、准确、及时公开有关行政执法信息。法律法规规章另有规定的,从其规定。

网络平台主要包括市文化和旅游局门户网站、信用信息系统等。

政府文件主要包括政府公报、信息简报、法规文件汇编等。

新闻媒体主要包括新闻发布会、听证会、座谈会、报刊、广播、电视等。

第四章 公示公开程序

第一节 事前公开程序

第九条 新公布、修改、废止法律、法规、规章和规范性文件或者部门机构职能调整等情况引起行政执法公示内容发生变化的,自有关法律、法规、规章和规范性文件生效、废止或者部门机构职能调整之日起 20 个工作日内及时更新相关公示内容。

第二节 事后公开程序

第十条 公开时限。按照要求,将“双随机”抽查结果于抽查结束后 10 个工作日内向社会公示;对一般行政处罚案件决定(结果),由办案科室在作出行政处罚决定之日起 7 个工作日内向社会公示。

法律、法规、规章对公开的时限另有规定的,从其规定。

第三节 公示机制

第十一条 按照“谁执法、谁公开”的原则,各机构收集、整理相关执法公示信息,经负责人内部审查后,按照公

示程序，及时报市局在市文化和旅游局门户网站和相关职能部门网站等进行发布和更新。

第十二条 对公民、法人和其他社会组织有证据证明公示的行政执法信息不准确的，经调查核实，以适当方式澄清更正。

第五章 监督检查

第十三条 加强对行政执法公示制度推行情况的监督检查，并将监督检查情况纳入依法行政考核的主要内容。

第十四条 建立健全责任追究制度，出台行政执法过错追究办法。对不按要求公示、选择性公示、更新维护不及时等问题，责令改正；情节严重的，追究有关责任人员责任。

第六章 附 则

第十五条 本实施细则自公布之日起施行。

附件 3

行政执法全过程记录制度实施细则

第一章 总 则

第一条 为了促进行政执法部门严格、规范、公正、文明执法，加强行政执法监督，保障公民、法人和其他组织合法权益，根据《中华人民共和国行政处罚法》《中华人民共和国行政强制法》等法律、法规、规章和文件的规定，结合我局实际，制定本细则。

第二条 本细则所称行政执法全过程记录，是指执法人员应当通过文字记录和音视频记录的方式，对立案登记、调查取证、审查决定、送达执行、归档管理等行政执法全过程进行记录。

文字记录与音视频记录可以同时使用，也可以分别使用。

第三条 行政执法全过程记录应当遵循合法、全面、客观、公正的原则。

第二章 文字记录

第四条 本细则所称文字记录，是指包括向当事人出具的行政执法文书、调查取证相关文书、鉴定意见、专家论证报告、听证报告、内部程序审批表、送达回证等书面记录。

行政执法全过程应当有文字记录。

第五条 公民、法人和其他组织申请启动行政执法程序，行政执法主体在登记立案环节应当记录申请、受理、补正的情况。

第六条 调查取证环节应当记录下列事项：

（一）执法人员姓名、执法证件编号及执法证件出示的情况；

（二）询问情况，包括当事人或者有关人员的基本情况、询问的时间和地点以及询问当事人或者有关人员的情况；

（三）调取书证、物证的情况；

（四）现场检查（勘验）的情况；

（五）抽样取证、证据先行登记保存情况；

（六）告知当事人陈述、申辩、申请回避、听证等权利以及当事人陈述、申辩、申请回避、听证的情况；

（七）其他需要记录的情况。

第七条 审查与决定环节应当记录下列事项：

（一）承办人的处理意见及事实理由、法律依据；

（二）承办机构的处理意见；

（三）重大行政执法决定的法制审核和重大行政执法决定的集体讨论情况；

（四）审批决定意见；

（五）其他需要记录的情况。

第八条 送达与执行环节应当记录下列事项：

- (一) 送达的方式及送达的情况；
- (二) 当事人履行行政执法决定的情况，其中对于依法应责令改正的，应当记录核查情况；
- (三) 行政强制执行的情况；
- (四) 其他需要记录的情况。

第九条 档案管理环节应当记录案件的结案归档情况。

第三章 音视频记录

第十条 音视频记录是指利用现场执法记录设备对现场执法活动进行全过程的录音、录像或者视频监控等同步记录。

第十一条 对现场执法进行音视频记录时，应当对执法过程进行全程不间断记录，自到达现场开展执法活动时开始，至执法活动结束后停止。

第十二条 下列执法活动应当进行音视频记录：

- (一) 现场检查（勘验）；
- (二) 抽样取证、证据先行登记保存；
- (三) 查封、扣押场所、设施或者财物；
- (四) 听证；
- (五) 行政强制执行；
- (六) 其他需要音视频记录的情况。

第十三条 音视频记录应当重点记录下列内容：

- (一) 执法现场环境；

(二) 当事人、证人、第三人等现场有关人员的体貌特征和言行举止;

(三) 重要涉案物品及其主要特征, 以及其他可以证明行政执法行为的证据;

(四) 执法人员对有关人员、财物采取措施的情况;

(五) 执法人员直接送达法律文书的情况;

(六) 其他应当记录的重要内容。

第四章 记录资料管理

第十四条 音视频记录制作完成后, 行政执法人员应当在 24 小时内按照要求将音视频资料下载、存储。

第十五条 任何部门和个人不得剪接、删改原始音视频资料, 未经批准不得擅自对外提供或者通过互联网等传播渠道发布音视频资料。

音视频资料涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的, 依照有关法律法规的规定予以保密。

第五章 附 则

第十六条 本细则自发布之日起实施。

重大执法决定法制审核制度实施细则

第一条 为了规范文化市场行政执法行为，加强对重大行政执法决定的监督，保护公民、法人和其他组织的合法权益，根据《枣庄市人民政府办公室关于推行行政执法公示制度执法全过程记录制度重大执法决定法制审核制度的意见》（枣政办发〔2017〕49号）以及相关法律、法规和规章的规定，结合部门实际情况，制定本实施细则。

第二条 本实施细则所称重大行政执法决定法制审核，是指以枣庄市文化和旅游局名义作出行政许可、行政处罚、行政强制等重大行政执法决定前，由局法制审核机构对拟作出的决定进行合法性、合理性审核的活动。重大行政执法决定应当进行法制审核，未经法制审核或者审核未通过的，不得作出执法决定。

第三条 下列事项属于重大行政执法决定：

- （一）涉及重大公共利益的；
- （二）可能造成重大社会影响或引发社会风险的；
- （三）直接关系行政相对人或第三人重大权益的；
- （四）经过听证程序作出行政执法决定的；
- （五）案件情况疑难复杂、涉及多个法律关系的；
- （六）其他需要进行法制审核的情形。

第四条 案件承办机构应当在调查终结后做出行政执法决定前，将属于本细则规定的重大行政执法决定，送法制审核机构进行审核。

第五条 案件承办机构在送审时应当提交以下材料：

- （一）重大行政执法决定的调查终结报告；
- （二）重大行政执法决定建议的情况说明；
- （三）重大行政执法决定书代拟稿；
- （四）相关证据资料；
- （五）经听证或者评估的，应当提交听证笔录或者评估报告；
- （六）其他有关材料。

第六条 拟作出的重大行政执法决定的情况说明应当载明以下内容：

- （一）案件基本事实；
- （二）适用法律、法规、规章和执行裁量基准的情况；
- （三）行政执法机关主体资格及执法人员资格情况；
- （四）调查取证和听证情况；
- （五）其他需要说明的情况。

第七条 重大行政执法决定法制审核主要包括：

- （一）行政执法机关主体是否合法，行政执法人员是否具备执法资格；
- （二）行政执法程序是否合法；

(三) 案件事实是否清楚，证据是否合法充分；

(四) 适用法律、法规、规章是否准确，裁量基准运用是否适当；

(五) 执法是否超越执法机关法定权限；

(六) 行政执法文书是否完备、规范；

(七) 违法行为是否涉嫌犯罪，需要移送司法机关；

(八) 其他应当审核的内容。

第八条 法制审核机构在审核中，有权调阅被审核的重大行政执法决定相关材料；必要时可以对当事人和执法人员进行询问调查，有关单位和个人应当予以协助配合。

第九条 法制审核机构对拟作出的重大行政执法决定进行审核后，根据不同情况，提出相应的书面意见或建议：

(一) 主要事实清楚、证据确凿、定性准确、程序合法的，提出同意的意见；

(二) 主要事实不清，证据不足的，提出重新调查或者不予作出行政执法决定的意见；

(三) 定性不准、适用法律不准确和裁量基准不当的，提出重新调查或者补充意见；

(四) 程序不合法的，提出补正或者终止意见；

(五) 超出本机关管辖范围或涉嫌犯罪的，提出移送意见；

(六) 执法文书不规范的，提出补充或者更正意见。

第十条 法制审核机构在收到重大行政执法决定送审材料后，应在6个工作日内审核完毕。情况紧急的，应当在2个工作日内审核完毕。案件复杂的，经分管领导批准可以延长5个工作日。

法制审核的时间计入行政执法案件办理期间。

第十一条 案件承办机构对法制审核未通过的，应当作出相应处理后再次报送法制审核。案件承办机构与法制审核机构对审核意见无法达成一致的，由法制审核机构报行政执法机关负责人决定。

重大行政执法决定经法制审核后，由案件承办机构根据案情实际提交局领导审批或者集体研究。

第十二条 法制审核机构审核重大行政执法决定，应当制作《重大行政执法决定法制审核意见书》一式两份，一份连同案卷材料交由案件承办机构入卷归档，一份由法制审核机构留存。

第十三条 案件承办机构的承办人员、法制审核机构的审核人员以及作出行政执法决定的负责人因不履行或者不正确履行职责，导致行政执法决定错误，造成重大损失或者严重不良社会影响的，对负有领导责任人员和其他直接责任人员依法予以追究责任。

第十四条 本细则自发布之日起实施。

附件 5

枣庄市文化和旅游局重大执法决定 法制审核目录清单

序号	执法类别	审核事项名称	适用情形	实施依据
1	重大 行政许可	对尚未被认定为文物的监管物品审核	市文化和旅游局具有独立许可权限的、具有下列情形之一的,应当进行法制审核:(1)涉及重大公共利益的;(2)可能造成重大社会影响或引发社会风险的;(3)直接关系行政相对人或第三人重大权益的;(4)案件情况疑难复杂、涉及多个法律关系的;(5)其他需要进行法制审核的情形。	《山东省文物保护条例》第四十八条
2		建设工程文物保护许可		《文物保护法》第十七条、第十八条
3		外商投资旅行社业务许可		《中华人民共和国旅游法》第二十八条
4	重大 行政处罚	全部行政处罚事项	除适用简易程序作出的行政处罚外,市文化和旅游局执法或者委托执法的全部行政处罚事项,作出行政处罚决定前都应当进行法制审核。	《文物保护法》第七十四条等
5	重大 行政强制	(当事人逾期不履行行政处罚决定的)加处罚款	具有下列情形之一的,应当进行法制审核:(1)涉及重大公共利益的;(2)可能造成重大社会影响或引发社会风险的;(3)直接关系行政相对人或第三人重大权益的;(4)经过听证程序作出行政执法决定的;(5)案件情况疑难复杂、涉	《行政处罚法》第五十一条
6		因个人原因损坏长城段落的单位或者个人承担修缮费用		《长城保护条例》第二十三条
7		拆迁或改造危害文物保护单位安全、破坏或影响文物保护单位自然环境和历史风貌的建筑物、构筑物		《文物保护法》第二十六条

8	拒不履行修缮义务的非国有不可移动文物所有人承担修缮费用	及多个法律关系的; (6) 其他需要进行法制审核的情形。	《文物保护法》第二十一条
9	先行登记保存		《行政处罚法》第三十七条
10	对有证据证明是与违法活动有关的物品查封或者扣押		《出版管理条例》第七条
11	对违反《电影产业促进法》规定行为进行查封场所、设施或者查封、扣押财物		《电影产业促进法》第五十七条

行政执法案卷管理制度

第一条 为加强我局行政执法案卷管理，保障依法行政，根据《文化市场综合行政执法档案管理办法》《山东省行政执法案卷评查办法》及有关法律、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检查、行政处罚等行政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。行政执法案卷分为文化市场举报办理档案、日常检查档案、行政处罚案卷档案等。

第三条 行政处罚案卷由案件主办科室负责立卷，应当一案一卷、一案一号；文件材料较多时，可以适当分成若干分卷。简易程序的行政处罚案件可按照当场处罚决定书编号顺序组卷。已经办结的行政处罚案件，案件主办科室原则上在 10 个工作日内立卷。

第四条 案卷材料的收集应按照《文化市场综合行政执法档案管理办法》《山东省行政执法案卷评查办法》和《山东省行政执法案卷评查标准》等有关规定，依法、按序、完整地进行。材料的内容应符合客观性、关联性、合法性的原则。

第五条 正在办理中的行政执法案件，案件材料由案件主办科室指定专人保管；已归档行政处罚案件案卷由行政执法承办机构法制科负责保管。

第六条 行政处罚案件案卷实行定期归档制度，每季度结束后次月 15 日前主办科室应将上一季度已办结的行政处罚案件案卷报送法制科整理归档。逾期未交造成案卷资料遗失等一切后果由主办科室承担。

第七条 案卷查阅管理。

（一）执法人员因工作需要调用行政执法案卷的，需经分管领导同意，并做好登记记录后，方可调用，任何个人不得私自调用已归档的行政执法案卷。

（二）行政执法决定作出前，承办科室应妥善保管案卷材料。除案件承办人、承办科室负责人、分管局领导、局主要负责人可查阅外，其他人员一般不得查阅或借阅。

（三）对查阅的案卷档案不得擅自拆解、涂改、勾画、增加或抽取案卷材料。

（四）查阅或借阅案卷者应当严格遵守保密制度，保守国家秘密和行政执法案件当事人的商业秘密。

第八条 本制度自印发之日起施行。

音像记录设备使用管理制度

第一章 总 则

第一条 为进一步规范执法音像记录设备使用管理，加强执法监督，维护当事人和执法工作人员合法权益，结合工作实际，制定本规定。

第二条 本规定所称音像记录设备，是指对执法行为进行音像记录或者全过程音像记录，所采用的具有照相、录音、摄像等功能的执法记录仪、手持执法终端和视频监控等记录设备。

第二章 使 用

第三条 执法人员在执法过程中，应当佩戴、使用音像记录设备。

第四条 执法人员在执法前，应当对音像记录设备的电池容量、内存空间、系统日期和时间等进行检查，保证音像记录设备能够正常使用。

第五条 执法记录仪应佩戴在左肩部或者左胸部等有利于取得最佳声像效果的位置。

第六条 执法人员在执法过程中应当使用音像记录设备进行全程录音录像，在对管理相对人实施查抄、取缔或者采取强制措施时尤其要注意记录违法事实、证据。

第七条 执法人员在执法过程中，应当事先告知当事人使用音像记录设备，告知的规范用语是：您好，我们是枣庄市文化市场综合执法支队执法人员×××、×××，为保护您的合法权益，监督我们的执法行为，本次执法全程录音录像。

第三章 管 理

第八条 支队办公室负责制定音像记录设备管理制度，对音像记录设备进行保管、使用登记。

第九条 执法人员应当在每次执法活动结束后 24 小时内，将音像记录设备记录的声像资料下载、存储。

第十条 音像记录设备所记录的声像资料，应做好采集、存储保管。各执法科室应建立执法记录档案，以科室为单位进行分类存储和检索，规范管理声像资料。

第十一条 音像记录设备记录的声像资料最短保存期限为 6 个月。6 个月后，管理人员根据情况对无保存意义的资料报请批准后进行清除处理。

第十二条 遇有以下情形，应当采取刻录光盘等方式长期保存音像记录设备记录的声像资料：

（一）管理相对人执法人员现场执法办案有异议，可能投诉、上访的；

（二）管理相对人逃避、拒绝、阻碍执法人员依法执行公务，或者谩骂、侮辱、殴打执法人员的；

（三）其他重大、敏感情况有备份保存必要的。

刻录光盘保存的，应当制作一式两份，在光盘标签或者封套上标明制作单位、制作人、制作时间、执法活动或者案件名称及标号等主要信息。

第十三条 执法人员因工作需要调用行政执法全过程记录的，需经分管领导同意，并做好登记记录后，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。

第四章 监 督

第十四条 执法人员应当妥善使用音像记录设备，不得擅自转借他人使用。音像记录设备损坏，应当在发现损坏 24 小时内，向分管领导报告，并向支队办公室和局机关报备。

第十五条 在执法中遇有下列情形，可以停止使用执法记录仪：

（一）涉及个人隐私及商业秘密的；

（二）因天气等自然原因无法使用的；

（三）相对管理人及其他人员阻碍正常执法无法继续使用的；

（四）其他不可抗力因素不能使用的；

对上述情况，执法人员应当在执法结束后及时制作工作记录，写明无法使用的原因和依据，报本单位主要领导审核后，一并备案存档。

第十六条 执法人员使用音像记录设备时，有下列行为之一，予以批评教育；情节严重的，按照有关规定处理，同时追究有关人员的责任：

（一）在执法过程中不按规定佩戴、使用音像记录设备记录的；

（二）对执法信息进行删减、修改、弄虚作假的；

（三）滥用、私用音像记录设备，或者将音像记录设备交由非本单位人员使用的；

（四）私自复制、保存或者传播、泄露执法声像信息的；

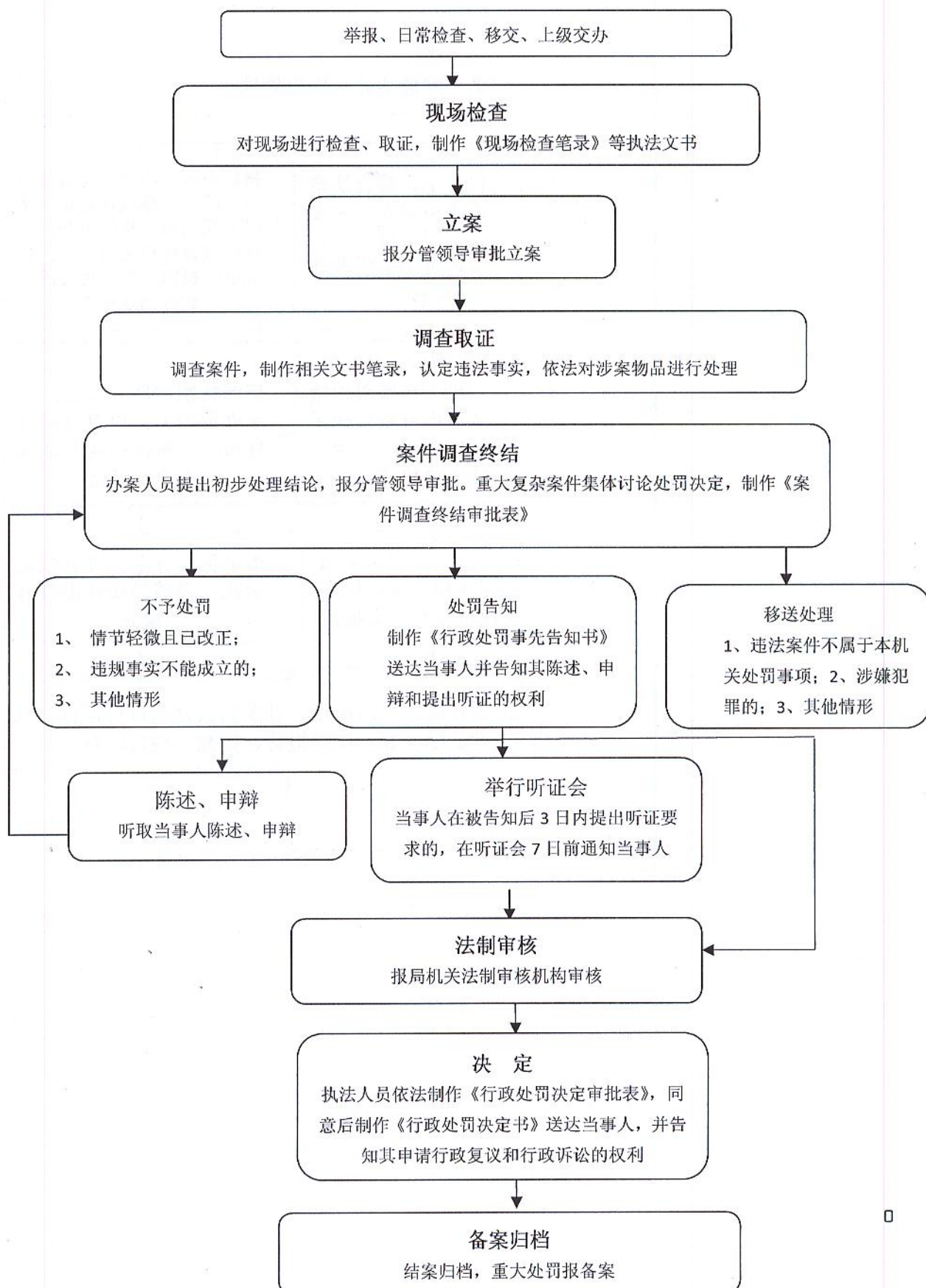
（五）故意毁坏音像记录设备或者声像资料存储设备的；

（六）有其他严重违反音像记录设备使用管理规定行为的。

第十七条 本制度自印发之日起施行。

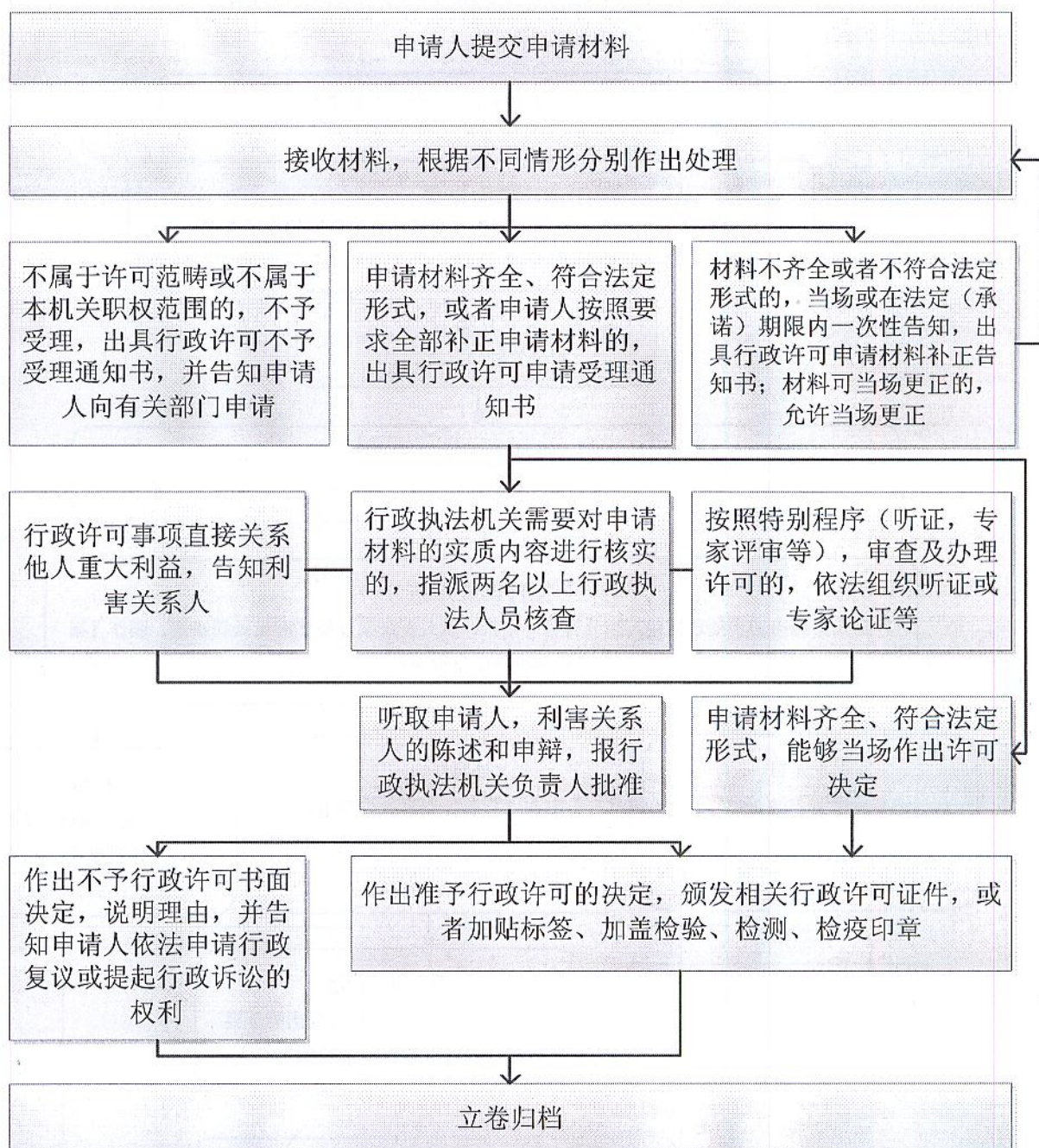
附件 8

一般程序行政处罚案件办理流程

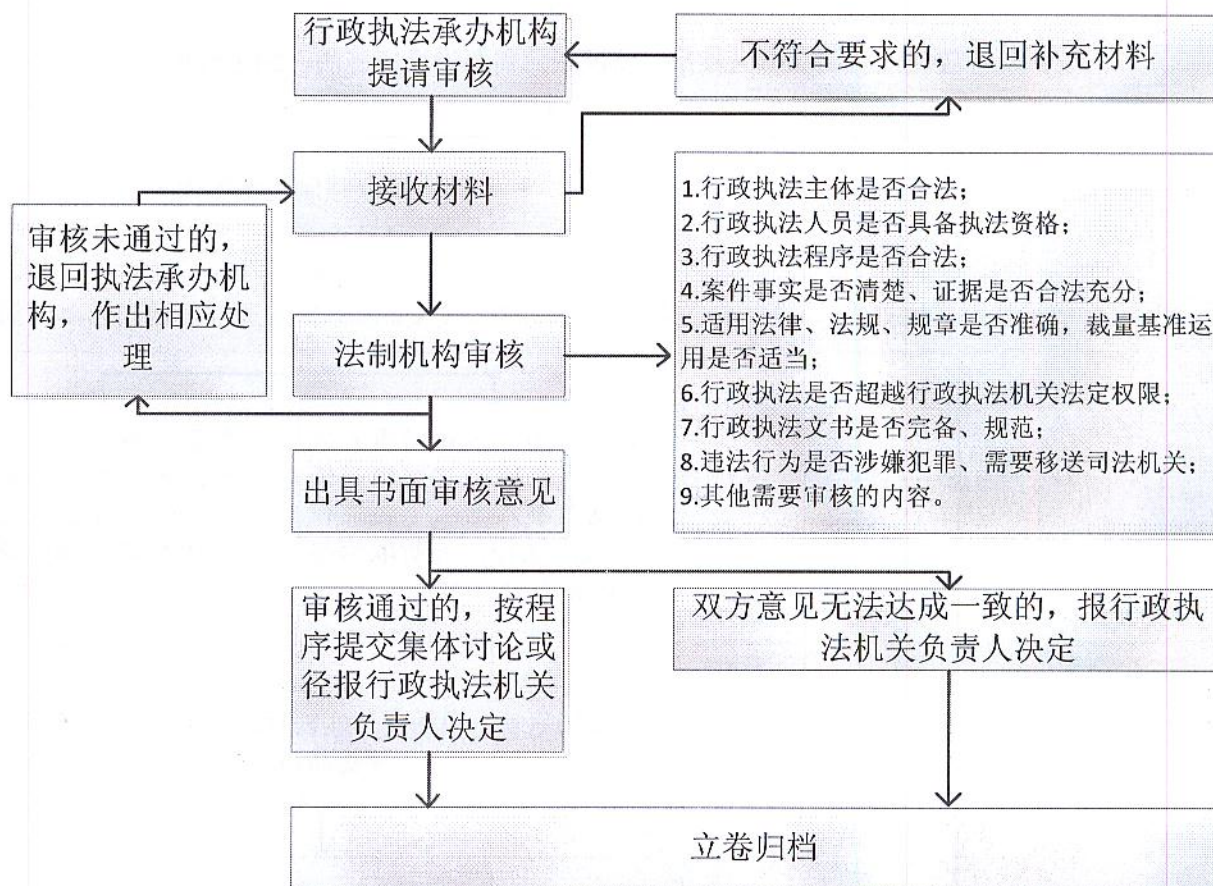


附件 9

行政许可流程图

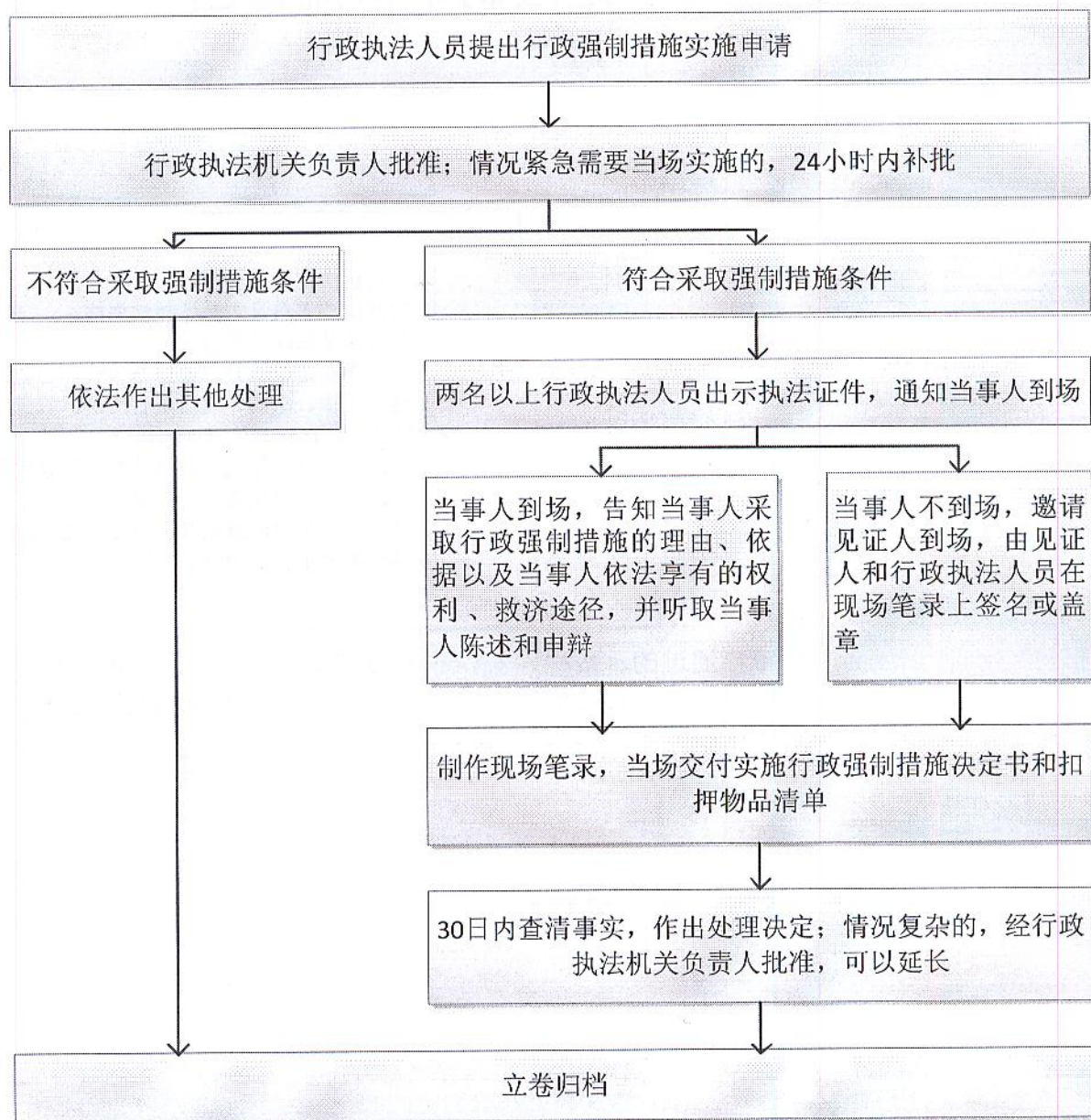


重大执法决定法制审核流程图



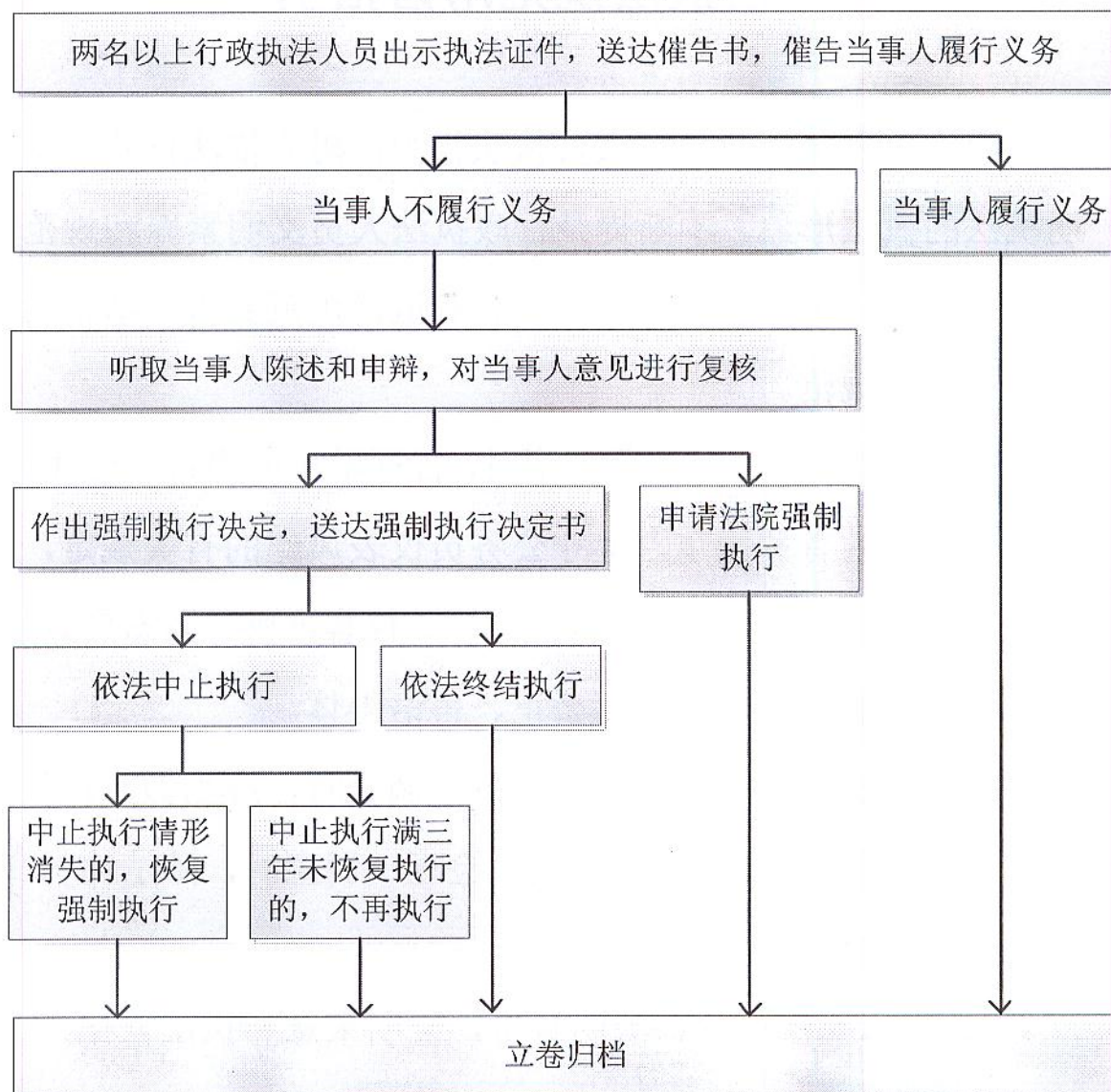
附件 11

行政强制措施流程图



附件 12

行政强制执行流程图



行政执法规范用语指引

为规范我局行政执法人员执法行为，树立依法行政、文明执法的执法形象，不断提升行政执法人员文明素养和规范化管理水平，按照行政执法有关职业道德规范要求，结合实际，制定本规范。

一、执法人员依法履行职责时，言行举止应当符合法律、法规、规章的有关规定，遵守公务员仪表风纪的有关规定，做到衣着整洁、大方得体、仪表端庄、仪容严整、姿态良好、行为规范、服务热情、办事公正、言语得体。

二、执法人员进行执法检查、调查时，应当做到：

1. 适用一般程序，进行执法检查、调查时，除法律另有规定外，执法人员不得少于两人；

2. 出示执法证件，表明身份，说明来意和执法依据，要求当事人予以配合；

3. 检查物品、场所时，应当有当事人或者见证人在场，依法有序进行。轻拿轻放物品，不得乱翻乱扔，不得损坏当事人财物；

4. 询问当事人时，应当严肃认真，不得询问与检查无关的内容，不得采取诱导、压制的方式进行；

5. 注重宣传教育，加强指导，不得有激化矛盾的言行举止。

四、执法人员在履行公务时，本部门配发制式服装的，除有特殊工作需要外，工作期间应当着制式服装。制式服装应当配套穿着，不得与便服混穿；无统一制式服装的，衣着应当大方得体。

五、执法人员在履行公务时，仪容方面应当做到保持头发整洁，不得染彩发；不得纹身、化浓妆、染彩色指甲；不得佩带各种奇形及迷信饰物。

六、执法人员在履行公务时，体态举止方面应当做到：

1. 站姿应当挺胸、收腹，不得勾肩搭背；
2. 坐姿应当保持上身端正，不得仰卧、斜躺、翘腿、抖腿、席地而坐；
3. 走姿应当抬头、挺胸、收腹；
4. 不得袖手、背手和将手插入衣袋；
5. 不得嬉笑打闹、高声喧哗；
6. 不饮酒、打架斗殴。

七、执法人员在依法履行职责时，应当做到谈吐文明、语气亲和、用词恰当、礼貌待人。

八、对待服务对象要使用“您好”、“请”、“对不起”、“谢谢”、“再见”等十字文明执法规范用语：

（一）接听电话规范用语：

1. 您好，××（单位名称），请问您有什么事？

2. 对不起，您咨询（反映）的问题不属于我们机关的职权范围，请您直接向××机关咨询（反映）；

3. 对不起，您要找的人暂时不在，请您稍后再来电话或者等他回来，我让他给您回电话，方便的话，我也可以代为转达；

4. 您反映的问题，我们已记录下了，请留下您的电话号码，我们将在×日内给您回复；

5. 再见，如果您还有不清楚之处，可以随时打电话（或再来）。

（二）执法检查规范用语：

1. 您好，我们是××机关的执法人员×××、×××，今天要对××情况进行执法检查，这是我们的执法证件，请您配合我们做好检查工作，谢谢您的支持。

2. 您好，请您出示××证件、材料。

3. 您好，我们是××机关的行政执法人员×××、×××，现就××问题向您询问，请您如实回答，您听清楚了吗？

4. 您好，这是《××通知书》，请您在×月×日到×地就××情况接受我们的调查，并提供××材料。

5. 请您核对检查（询问、调查）笔录，如无误，请您在此处签署“以上看过，情况属实”的意见和您的名字和日期，如有误，我们将予以更正。

6. 您好，通过检查，我们发现您（您单位）存在以下违法事实，请在×日内予以改正，我们将根据调查情况作进一步处理。

（四）处罚、送达规范用语：

1. 您好，我们是××机关的执法人员×××、×××，您的××行为违反了《××法》第×条第×款的规定，根据《××法》第×条第×款规定，我们拟对您作出××处理，您有权进行陈述和申辩（依照法律规定，您可以在×日内向我机关申请听证，逾期视为放弃听证）。

2. 您好，这是《××执法文书》，请您收好并在送达回证上签字，谢谢合作。

3. 您好，这是《××执法文书》，由于您拒绝签字接收，依照法律规定，这是×××，我们将请他作为见证人，通过留置送达方式进行送达。

4. 您好，这是《××缴款书》，请收好，并在××日内到××银行交纳罚款，逾期不交，我们将对您作出××的处理。

（五）强制措施、强制执行规范用语：

1. 您好，为了查清××案情，依照《××法》第×条第×款关于××规定，我们将对××物品进行先行登记保存（查封、扣押、抽样取证），这是《××执法文书》和《物品清单》，请您核对，如无误，请签字，我们将在×日内作出处理决定，谢谢您的配合。

2. 您好，依照《××法》第×条第×款关于××规定，我们将对已经生效的《××执法文书》有关决定予以强制执行，请您不要妨碍执行公务，否则将承担法律责任，谢谢合作。