

# 郑州市民政局文件

郑民文〔2011〕99号

## 郑州市民政局

### 关于印发行政执法人员言行规范的通知

局属各单位、机关各处室：

按照市委办公厅、市政府办公厅《关于印发郑州市行政执法人员文明执法若干规定的通知》（郑办〔2010〕67号）、《关于在全市开展文明执法严格执法专项活动全面提升执法效能的通知》（郑办〔2011〕23号）要求，为规范全市民政系统行政执法人员执法行为，切实做到依法执法，规范执法，文明执法，严格执法，和谐执法，为民执法，全面提升执法效能，树立良好形象，加快法制民政建设进程，现将《郑州市民政局行政执法人员言行规范》印发你们，请认真遵照执行。



# 郑州市民政局行政执法人员言行规范

**第一条** 为规范全市民政系统行政执法人员的执法行为，切实做到依法执法，规范执法，文明执法，严格执法，和谐执法，为民执法，全面提升执法效能，树立良好形象，加快法制民政建设的进程，制定本规范。

**第二条** 民政行政执法人员应当做到：热爱民政，忠于职守；立党为公，执政为民；勤奋工作，无私奉献；依法行政，廉洁自律；言行规范，接受监督。

**第三条** 民政行政执法人员执法必须具备执法资格，持有省人民政府颁发的《河南省行政执法证》。坚决杜绝不作为、慢作为、乱作为、滥作为和不文明执法行为。

**第四条** 民政行政执法人员在执法活动中，应当遵守“五个必须”：

- (一) 在执行任务时，必须有两名以上执法人员参加；
- (二) 执行公务时，必须主动出示执法证件，说明身份；
- (三) 必须使用文明用语，出示执法证件后再进行检查；
- (四) 必须使用规范的法律文书，规范的票据，规范的文字；
- (五) 必须罚缴分离。

## 行为规范

**第五条** 民政行政执法人员依法履行职责时，行为举止应当

符合法律、法规、规章有关规定，做到举止端庄、行为规范、服务热情、办事公道。

**第六条** 民政行政执法人员依法履行职责时，应当遵守以下禁止性规定：

- (一) 禁止简单粗暴、激化矛盾；
- (二) 禁止以势压人、冷漠生硬；
- (三) 禁止脏言秽语、恶语伤人；
- (四) 禁止办事拖拉、推诿扯皮；
- (五) 禁止徇私舞弊、刁难报复；
- (六) 禁止举止粗暴、野蛮执法；
- (七) 禁止酒后上岗、失态毁誉；
- (八) 禁止吃拿卡要、敲诈勒索。

**第七条** 民政行政执法人员在接待群众、解答咨询、受理申请时，应当做到：

- (一) 首问负责、热情接待、认真记录、耐心解答；
- (二) 不属于本机关职责范围的，即时告知当事人向有关机关咨询、申请、反映；
- (三) 属于本机关职责范围的，应当及时解答、办理，并在法定或者承诺时限内回复；
- (四) 方便群众，严格履行一次性告知规定；
- (五) 依法告知当事人享有的权利，应当出具书面决定的不得以口头告知代替；

(六) 不得滥用职权，不得越权。

**第八条** 民政行政执法人员在进行执法检查、调查时，应当做到：

(一) 适用一般程序，进行执法检查、调查时，除法律另有规定外，执法人员不得少于二人；

(二) 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；

(三) 询问当事人时，应当严肃认真，不得问及与检查无关的问题，不得采取诱导、压制的方式进行；

(四) 检查、询问、调查应当制作笔录，笔录应当书写工整，表述准确，不得随意涂抹、篡改。笔录制作完毕，应当交由当事人签字确认，当事人拒绝签字确认的，执法人员应当注明情况；

(五) 注重宣传教育，加强指导，不得有激化矛盾的言行举止。

**第九条** 民政行政执法人员在作出行政决定时，应当做到：

(一) 事实清楚、证据确凿、符合法律明确规定；

(二) 作出决定前，应当告知当事人有关的事实、理由、依据。符合听证条件的，告知当事人有要求举行听证的权利；

(三) 认真听取当事人的陈述、申辩，吸收采纳合理意见，不予采纳的应当说明理由；

(四) 依法维护当事人享有的合法权利，无正当理由不得拒绝当事人行使合法权利的请求；

(五) 坚持处罚与教育相结合的原则，注重执法效果，不得以

罚代管；

(六) 严格履行程序规定，不得忽视、违反法定程序；

(七) 收取费用应当严格按照法定收费项目和标准执行，开具财政部门统一印制的收据；

(八) 涉嫌犯罪的案件，应当依法移送公安机关处理，不得以行政处罚代替刑事处罚。

**第十条** 民政行政执法人员在送达行政执法文书时，应当做到：

(一) 按照法定时限及时送达；

(二) 直接送达应在被送达人、被送达人的代理人、指定签收人或者与被送达人同住成年家属在场时进行；

(三) 被送达人有不理解之处应当耐心解答，不得“一送了之”；

(四) 被送达人拒绝签收的，应当邀请见证人在场，注明拒绝签收的理由，送达人和见证人签字后，留置送达；

(五) 采取公告送达的，应当按照有关规定、程序进行，不得“一贴了之”。

**第十一条** 民政行政执法人员在采取强制措施或者进行强制执行时，应当做到：

(一) 采取强制措施或者进行强制执行应当依据法律授权、法定条件、法定程序进行；

(二) 采取强制措施或者进行强制执行应当选择适当、必要的方式、强度，避免造成不必要的损失；

(三)采取强制措施或者进行强制执行应当将有关决定、通知依法送达当事人;

(四)采取强制措施或者进行强制执行时,应当通知当事人到场,当事人拒绝到场或者没有到场的,不影响执行;

(五)采取强制措施或者进行强制执行时,执法人员应当出示执法证件,制作《执行笔录》,由当事人或者见证人核对后签字确认。

### 仪容、仪表规范

第十二条 民政行政执法人员在依法履行职责时,应当遵守公务员仪表风纪有关规定,做到衣着整洁、大方得体、仪表端庄、仪容严整、姿态良好。

第十三条 民政行政执法人员在履行公务时,着装方面应当做到:

(一)衣着应当大方得体。工作期间,不得以各种文化衫、背心、无袖装、露脐装、超短裙、短裤以及奇装异服为工作装,不得穿拖鞋;

(二)着装应当系好衣扣、领扣、袖扣,不得袒胸露怀,不得卷裤腿。

第十四条 民政行政执法人员在履行公务时,仪表方面应当做到:

(一)保持头发整洁,不得染彩发。男性执法人员不得留长

发、大鬓角、烫发或者蓄胡须，女性执法人员发辫不得过肩；

(二) 行政执法人员不得纹身，不得染指甲、留长指甲，不得化浓妆；

(三) 不得佩带各种奇形及迷信饰物。

**第十五条** 民政行政执法人员在履行公务时，体态举止方面应当做到：

(一) 站姿应当挺直、收腹，不得背手、袖手、插手，不得勾肩搭背；

(二) 坐姿应当保持上身端正，不得仰卧、斜躺、翘腿、抖腿、席地而坐；

(三) 走姿应当抬头、挺胸、收腹，不得边走边吃东西、扇扇子、吸烟；

(四) 不得嬉笑打闹、高声喧哗；

(五) 不得酗酒、打架斗殴。

### 语言规范

**第十六条** 民政行政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。

**第十七条** 民政行政执法人员在依法履行职责时，应当使用法言法语、规范用语，力求简单、明了。

**第十八条** 本规范推介以下用语作为文明执法规范用语：

(一) 接听电话、接待群众。

1. 您好，××民政局，请问您有什么事？
2. 请进，您好，您请坐，请问您有什么事？
3. 请稍等，我给您查（找）一下；
4. 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）；
5. 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；
6. 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；
7. 再见，如果您还有不清楚的地方，可以随时打电话（或再来）。

## （二）办公室规范用语。

1. 您好，这里是××民政局，请问您要办什么事？
2. 您要办的事，需要具备××条件，准备××材料（原件、复印件），按照××程序办理，这是我们印制的告知单；
3. 您提供的材料齐全有效，可以当场给您办理，请稍候；
4. 您提供的材料不全，缺少××材料，请您补齐后再来；
5. 您的材料我们收下了，这是受理凭证，请收好，我们将依法进行审查，并在×日内通知您办理结果；
6. 对不起，您要办理的事项不属于我们的职权范围，请您直接到××机关办理。

## （三）执法检查规范用语。



1. 您好，我们是××民政局的行政执法人员×××、×××，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，感谢您的支持；

2. 请您出示××证件、材料；

3. 您好，我们是××民政局的行政执法人员×××、×××，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，如有误，我们将予以更正，谢谢你的配合；

6. 通过检查，我们发现你（你单位）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××民政局的行政执法人员×××、×××，您的××行为违反了《××法》第×条第×款关于××规定，根据《××法》第×条第×款规定，我们拟对您作出××行政处罚，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执上签字，感谢您的合作；

3. 您好，这是《××执法文书》，您拒绝签字接收，依照法

律规定，这位同志叫×××，我们现在请他作为见证人，通过留置送达方式进行送达；

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

#### （五）强制措施、强制执行规范用语。

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。感谢您的合作。

### 附件说明

**第十九条** 民政行政执法人员在实施民政行政处罚时，应当遵守《中华人民共和国行政处罚法》、《中华人民共和国行政许可法》以及《河南省行政机关执法条例》等法律法规、规章。

**第二十条** 民政行政执法人员要自觉接受上级和有关法制机构、纪委的监督，积极配合检查工作。

**第二十一条** 对模范执行本制度的执法机构和个人予以表彰和鼓励。

**第二十二条** 本规范自发布之日起施行。

**主题词：民政 法制 规范 通知**

郑州市民政局办公室

2011年6月3日印发