**白山市医疗保障局**

**行政执法行为用语指引规范**

为规范我局行政执法行为，提高执法人员整体素质，树立执法队伍良好形象，推进我局法制化建设，特制定我局行政执法文明用语规范。

一、接待来信来访、办事规范用语

在接待群众来信来访、办事的过程中，实行首问责任制，一次性解答齐全，减少办事人员的麻烦，要树立礼貌待人、真诚服务的意识。

(一)接待用语

您好!

请进。

请坐。

请讲。

请稍等。

您要办什么事?

您要反映什么问题?

您需要提什么意见或建议?

请问您的姓名、职业、住址、联系方式?

您反映(需要办理)的事情由我负责办理，请您讲明具体情况。

您反映(需要办理)的事情由我负责办理，但您提供的××证件(材料)不齐全，请您尽快提供。

您反映(需要办理)的事情应由我局××科室负责，请随我来。

您反映(需要办理)的事情应到××机关(部门)办理，地点在××××××

(二)临别时用语

再见!

您走好!

您慢走!

欢迎再来!

(三)电话接待服务用语

您好!我是白山市医疗保障局××科室工作员，您有什么事请讲。  
您反映的事，属于我们的管辖范围，我们会立即办理。请您留下联系方式，以便回复办理结果。

对不起，您反映的事不属于我们的职权范围，但我们可以给您提供线索，以便于您解决。

您申请的××事项，请您持××(材料)、于××时间到××地点办理。

欢迎您多提宝贵意见。

感谢您对我们工作的支持。

感谢您对我们工作的指导。

二、执法监督检查、案件调查规范用语

检查、调查违法行为时，对当事人或其他人既要态度温和，又要不失威严，问话讲话要慎重、严谨，对人要尊重和理解。

(一)亮明身份、出示证件，说明检查、调查目的

我们是白山市医疗保障局的行政执法人员×××、×××，这是我们的行政执法证件(出示执法证)，请过目。

现在对您(单位)××方面的情况进行检查，希望予以配合。

现在就调查××××的事实向您了解情况，希望予以配合。

(二)要求当事人或其他人配合检查、调查并提供有关证照、物品和材料

请您(单位)配合工作接受检查(调查)。

请您出示您单位的营业执照。

请您出示单位经营许可证。

请您提供××方面的证据(材料)。

请您提供××物品。

请出示××材料的原件。

请你核实现场检查笔录的记录内容并签字。

这里有一处书写涂改处，请您按上您的手印。

请在××材料的复印件上签名(加盖公章)。

谢谢您配合支持工作。

(三)口头或者书面告知有关事项及权利义务

针对本案的具体情况，您可以在×天之内(×年×月×日前)，向我单位提供×方面的证据或书面材料。如果您认为其他的证据与本案有关，也可以向我们提供。

希望您在×天之内(×年×月×日前)来我单位配合调查。

三、制作询问笔录、执法文书规范用语

制作询问笔录时，当事人主动前来的，应写明当事人的身份和来意;前往当事人处检查和调查的，应写明执法人员的身份和来意。询问时应一事一问，问话力求简短、明了，涉及相关权利义务应当明确告知。

在执法文书中，陈述的案件事实应当能够准确表述当事人的违法行为的时间、地点、内容、性质等相关内容，并一一加以核实。具有法定的从轻、减轻或者不予处罚的情节的，应当加以说明。适用的依据务求准确，应当一律表明所适用的法律、法规和规章及其具体的条、款、项。同时适用数条文的，应当一并列出。

(一)制作询问笔录

1、表明身份、说明来意

我们是白山市医疗保障局行政执法人员×××、×××，请看我们的执法证件。现在就关于你（单位）有关××××××的情况向您调查，希望给予配合，如实陈述，如作伪证将承担法律责任。您是否清楚?

2、具体询问

您在从事什么工作?

您和该单位(当事人)是什么关系?

请您介绍有关××××××的事实。

我们执法人员在现场检查中发现××××××(情况)，是否属实?

在×年×月×日对您单位进行现场检查时发现××××××，请您解释一下?

  您还有什么需要陈述的?

3、要求被调查人核实询问笔录并签字  
     这是您陈述的笔录，请您查看是否正确。如果核对无误请您逐页签名或者盖章。您拒绝签名或者盖章不影响相应的法律责任的承担。如果需要的话，我们可以向您宣读。  
    文书中有一处涂改处，请你按上您的手印。  
     (二)陈述案件事实

1、通常的事实表述

我局执法人员于×年×月×日对你单位进行检查，检查发现:1、××××××;2、××××××;3、××××××;……。  
  我局于×年×月×日受理、×年×月×日立案后，展开全面调查取证，现以查明以下违法事实:

你(单位)××××××的行为，违反了《××××××》第×条(第×款)(第×项)的规定，应当予以处罚。

 2、对从轻、减轻或者免予处罚的法定情节的表述

当事人在×年×月×日向我局提出陈述申辩，其理由如下:  
我局对当事人提出的陈述申辩理由予以复核，情况如下:××××××。我局对理由1、××××××;2、××××××;……予以采纳，有××××××为证。

 3、证据方面的表述

以上事实有下列证据为证:1、××××××;2、××××××;……  
     证据书写格式:(证据收集的时间、证据名称、数量及其他说明)

(三)适用法律依据

 1、适用法律条文，引用全面，切忌断章取义。

当事人的上述行为，违反了《××××××》第×条(第×款)(第×项)(第×目)的规定，应当予以处罚。

依据《××××××》第×条(第×款)(第×项)(第×目)的规定，……(具体内容)

2、注意法律条款和具体内容的大写。

3、注意按照要求使用法律条款的附页。

 四、案件处理规范用语

对违法行为作出处理时，要求当事人改正相应的违法行为。在作出行政处罚决定时，应向当事人说明认定的事实、理由、适用依据、作出处理的内容;当事人依法享有的陈述申辩和救济权利，当事人履行行政处罚决定的方式、不履行行政处罚决定的法律后果等内容。

(一)责令停止或改正违法行为

你(单位)的××××××行为，违反了《××××××》第×条(第×款)(第×项)的规定，请立即(在××年××月××日前)停止(改正)…………。

(二)告知陈述和申辩的权利

 根据我们在监督检查中发现的违法事实，拟对你(单位)作出××××××的行政处罚。

如你(单位)对此有异议，《中华人民共和国行政处罚法》第三十一条和第三十二条之规定，可以在××年××月××日前到××××××进行陈述和申辩，逾期视为放弃陈述和申辩。

(三)履行听证告知

根据我们在监督检查中发现的违法事实，拟对你(单位)作出××××××的行政处罚。

依据《中华人民共和国行政处罚法》第四十二条第一款的规定，你(单位)有要求举行听证的权利，请在收到本告知书后三日内向本机关提出，逾期视为放弃要求举行听证的权利。

(四)作出行政处罚决定

根据《××××××》第×条(第×款)(第×项)的规定，现决定对你(单位)给予行政处罚如下:×××××。

以上合并，行政处罚决定如下:

 (五)告知履行方式、法律后果和救济方式

1. 告知履行方式
2. 罚款于收到本处罚决定书之日起十五日内，到××××××缴纳罚款
3. 告知法律后果和救济方式
4. 逾期不履行罚款的，依据《行政处罚法》第xx条第x项规定，每日按罚款数额的x加处罚款。
5. 如不服本处罚决定，可在收到本处罚决定书之日起六十日内向白山市人民政府申请行政复议或者在××内直接向人民法院提起行政诉讼，但不停止执行本行政处罚决定。逾期不申请行政复议也不向人民法院起诉，又不履行处罚决定的，本机关将依法申请人民法院强制执行。

(六)送达执法文书

现在向你(单位)送达《××××××》，请你(单位)在送达回证(回执）上签字或者盖章。

(七)依照简易程序当场作出行政处罚决定

你(单位)的××××××行为，违反了《××××××》第×条(第×款)(第×项)的规定，依据《××××××》第×条(第×款)(第×项)的规定，对你(单位)作出××××××的行政处罚，这是行政处罚决定书，请你(单位)签收并遵照履行。

(八)当场收缴罚款

根据《中华人民共和国行政处罚法》第xx条的规定，请你(单位)当场缴纳罚款××元。

你(单位)已缴纳罚款××元，这是××元的罚款收据，请收好。