

国家市场监督管理总局文件

国市监稽发〔2024〕99号

市场监管总局关于牢固树立监管为民理念 推行服务型执法的指导意见

各省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团市场监管局(厅、委),总局各司局:

为贯彻落实党中央、国务院决策部署,进一步规范市场监督管理行政执法行为,提高执法质量,切实保障经营主体和人民群众合法权益,服务经济社会高质量发展,提出如下意见。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入学习贯彻习近平法治思想,全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神,坚持严格规范公正文明执法,坚持执法与服务相统一、

守底线和促发展相结合,深入推行服务型执法,有效构建“预防为主、轻微免罚、重违严惩、过罚相当、事后回访”的执法模式,更好实现政治效果、法律效果和社会效果的有机统一。

二、贯彻宗旨意识,优化执法理念

坚持以人民为中心的发展思想,把服务经济、服务民生、服务社会作为市场监督管理行政执法工作的出发点和落脚点,牢固树立和践行“监管为民”核心理念,围绕落实“一个大市场、两个纲要、三个监管、四个安全”,切实将服务贯穿于执法事前、事中和事后全过程、各环节,做到惩教结合、宽严相济;裁量统一、过罚相当,努力让经营主体和人民群众在每一个执法行为中看到风清气正,从每一项执法决定中感受到公平正义。

三、注重事前预警,强化源头治理

推动“执法端口前移”,把预防违法行为发生、服务经营主体健康发展作为重要任务,注重纠偏扶正、防微杜渐,帮助经营主体强化违法风险防控意识,提升内部管理能力和水平。着力在个案中梳理研判苗头性、倾向性、潜在性问题,及时对同类企业进行预警、提醒、敦促,有针对性加强督促和指导,从源头消除违法隐患。

四、坚持惩教结合,体现宽严相济

对轻微违法行为,综合考虑违法行为的事实、性质、情节、社会危害程度,兼顾地区经济社会发展状况、行业特点、当事人获利情况等多方面因素,依法免予处罚或者从轻、减轻处罚。对危害人民群众生命健康和财产安全,危害公共利益、挑战道德底线、造成恶

劣社会影响的违法行为,依法从严从重处罚。丰富普法手段和方式,开展个性化精准普法,引导经营主体自觉守法,落实主体责任。

五、统一裁量基准,促进过罚相当

各省级市场监管部门要因地制宜,完善行政处罚裁量基准体系,研究制定相关实施细则,保障科学规范行使裁量权,推动同一执法事项相同情形同基准裁量。推动行政执法标准跨区域衔接,鼓励区域间统一行政处罚裁量权基准,特别是统一免罚减罚标准,争取更大范围裁量统一。健全案例指导制度,分领域制定执法指南或指引,为基层执法提供参考依据。注重加强与司法部门沟通协调,共同推动执法尺度统一。

六、创新执法方式,体现执法温度

遵循合法、合理、必要、恰当原则,坚决杜绝处罚的随意性和“一刀切”。各级市场监管部门要探索实施全过程说理式执法,更好运用说理式执法文书和语言,对案件当事人讲清楚违法事实、处罚依据、救济渠道,提高执法说服力和公信力。积极探索创新合规宽宥、合规激励、合规承诺等方式,推动企业培育合规文化,自我纠错。

七、做好事后跟踪,提升执法效果

建立健全事后督导服务机制,通过涉案主体“回头访”、相关事项“回头看”、相关产品“回头检”等强化案后跟踪指导,帮助涉案主体合规经营。建立健全整改核查机制,加强行政指导,督促免罚减罚经营主体及时纠正违法行为,确保免罚不免责。建立健全困难

主体帮扶机制,在质量管理、品牌培育、业态升级、市场拓展等方面帮助涉案主体纾困解难。完善日常监管与行政执法衔接机制,实现监管与执法协同发力,全链条遏制违法行为发生。

八、严明作风纪律,文明廉洁执法

严格规范案源登记、立案审批、调查取证、告知听证、处罚执行等工作程序和时限要求,确保程序合法、处置合规。认真落实市场监督管理行政执法行为规范,严肃仪容仪表和执法风纪,维护和提升行政执法形象。严格廉洁纪律,严禁以权谋私、简单粗暴、刁难设阻、内外勾连、吃拿卡要等违法违纪行为。依法保障执法人员履职尽责。

九、加强执法监督,强化责任落实

坚持外部监督与内部监督相结合,不断健全长效执法监督工作机制。注重发挥社会监督和舆论监督的作用,全面落实行政执法公示、案卷评查等各项制度,有效纠正执法不严格不规范不公正不文明等问题。用好“三书一函”制度,加大对错案、问题突出或负面影响较大个案的督促整改力度,必要时给予通报或曝光。对推行服务型执法做出突出贡献、取得显著成绩的单位和个人,予以激励。

十、提升素质能力,夯实执法基础

开展执法干部能力提升三年行动,推进执法队伍规范化、标准化、专业化建设,着力培养通专结合、一专多能的综合执法人才。重视紧缺专业人才和高层次人才队伍建设,拓宽执法人员特别是

业务骨干、岗位能手发展空间和晋升渠道。加快推动执法办案系统的统一建设与应用,强化执法办案全要素数字化驱动、全环节网络化运行、全流程智能化管控,提高智慧执法水平。

十一、注重宣传引导,树立良好形象

提升执法干部媒介素养,敢于、善于正面回应群众诉求及社会焦点、热点问题。加强舆情研判、会商和复盘,提高执法人员舆情应对处置能力。强化执法部门和新闻宣传部门协同联动,提高对重大突发舆情事件的快速反应和有效应对。采取以案说法、情景短视频等群众喜闻乐见的形式,开展立体化、多角度正面宣传,树立执法队伍良好形象。

十二、强化组织保障,确保工作落实

各级市场监管部门要充分认识推进服务型执法的重大意义,进一步统一思想、凝聚共识,主要负责同志要强化统筹指导,及时协调解决推进过程中的共性和堵点问题,分管负责同志要加强调度指挥,推动工作落细落实。各地市场监管部门要创新思路,推动服务型执法工作在实践中不断取得新成效。要及时总结经验,培树更多可复制、可推广的典型做法。



(此件公开发布)

