省市场监管局关于牢固树立监管为民理念全面推行服务型执法的实施意见

发布时间：2025-07-21 来源：执法稽查处

省药品监管局,各市(州)、贵安新区市场监管局,省局机关各处室,所属各事业单位:

为深入贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神,全面落实省委、省政府和市场监管总局有关部署要求,牢固树立和践行执法为民理念,进一步规范全省市场监管执法行为,保障人民群众和经营主体合法权益,赋能全省经济社会高质量发展,根据《国务院办公厅关于严格规范涉企行政检查的意见》《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》等文件精神,制定如下实施意见。

一、工作目标

全面推行服务型执法,将服务理念贯穿于执法全过程,做到事前“体检式”服务、事中“靶向式”式执法、事后“康复式”回访,坚持惩教结合、宽严相济,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、重点任务

(一)优化执法方式,提升服务效能

1.用好政策。深入贯彻促进民营经济发展的政策措施,严格落实《省市场监管局关于印发促发展实施意见和强监管总体方案的通知》要求,用好用活市场监管系统促发展“工具箱”,用优惠政策提振经营主体发展信心,切实依法保护民营企业和民营企业家合法权益。

2.智慧执法。推广应用全国市场监管执法办案系统,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。

3.说理充分。探索实施全过程说理式执法,指导各级市场监管部门运用说理式执法文书和语言,对案件当事人讲清违法事实、处罚依据、救济途径,提高执法说服力和公信力。

(二)统一裁量基准,体现过罚相当

4.统一基准。严格落实市场监管总局、省市场监管局有关行政处罚裁量权基准制度要求,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。

5.区域衔接。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,特别是统一免予处罚和减轻处罚标准,争取更大范围裁量统一。

6.案例指导。健全案例指导制度,发布典型案例并推动构建案例库。制定《贵州省市场监督管理行政执法工作指引》,供市场监管部门在行政执法中参考使用。

7.部门联动。加强与公安、法院、检察院等部门的沟通协调,在职能职责范围内共同推动执法尺度统一。

(三)强化作风建设,公正文明执法

8.廉洁自律。注重行风建设,持续整治乱收费、乱罚款、乱检查、乱查封问题,坚决防止违规异地执法和趋利性执法,切实杜绝以权谋私、简单粗暴、刁难设阻、内外勾连、吃拿卡要等违法违纪行为。

9.履职保障。依托中央转移支付食品药品监管补助资金,分批次有计划地配备执法装备。深入开展监管执法技能“岗位练兵”“小组研学”和比武竞赛等活动,不断提升队伍监管执法能力和水平,保障执法人员履职尽责。

10.严格程序。严格落实《国务院办公厅关于严格规范涉企行政检查的意见》《贵州省市场监管部门规范涉企行政检查工作指引》规定要求,严格规范案源登记、立案审批、调查取证、审核、告知听证、处罚执行等行政执法流程,确保程序合法、处置合规。

11.规范行为。严格落实市场监督管理行政执法行为规范,自觉遵守“八个严禁”“十个不得”,严肃执法风纪和仪容仪表,维护和提升行政执法形象。

12.强化监督。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,严肃纠治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。

(四)事前风险预警,强化源头管理

13.提前介入。针对经营主体经营发展中存在的困难和问题,坚持指导在前、服务在前、提醒在前。

14.耐心帮扶。建立健全帮扶机制,注重纠偏扶正、防微杜渐,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。丰富普法手段和方式,开展个性化精准普法,引导经营主体强化违法风险防控意识,自觉守法,落实主体责任,提升内部管理能力和水平。

15.合规经营。积极探索创新合规宽宥、合规激励、合规承诺等方式,推动经营主体培育合规文化,自我纠错。

16.个案研判。着力在个案中梳理研判苗头性、倾向性、潜在性问题,及时对同类经营主体进行预警提醒、敦促,有针对性加强督促指导,从源头消除违法隐患。

(五)事中审慎执法,提升执法温度

17.包容执法。针对监管执法中发现的问题,把握好执法尺度,深化包容审慎监管执法,通过小切口精准解决大问题,推进市场监管执法宽严相济、法理相融,助力经营主体规范、健康发展。

18.柔性执法。严格执行市场监管总局、省市场监管局有关行政违法行为首违不罚、轻微免罚制度规定。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。

19.依法严惩。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。

(六)事后跟踪问效,巩固服务实绩

20.案后指导。建立健全事后督导服务机制,采取对涉案主体“回头访”、相关事项“回头看”、相关产品“回头检”等方式,强化案后跟踪指导,帮助涉案主体合规经营。

21.整改核查。建立健全整改核查机制,加强行政指导,督促受到免予处罚或者从轻、减轻处罚的经营主体及时纠正违法行为,确保免罚不免责。

22.纾困解难。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。

23.全程衔接。建立完善日常监管与行政执法衔接机制,动态调整贵州省市场监管部门监管工具清单,实现监管与执法协同发力,全链条遏制违法行为发生。

三、保障措施

(一)提高政治站位,强化组织领导。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。要不断创新思路,推动服务型执法工作在实践中不断取得新成效,及时总结经验,培树更多可复制、可推广的典型做法。要加强沟通协调,形成监管合力,积极构建共建共治共享的服务型执法新格局。

(二)提升素质能力,夯实执法基础。大力提升执法人员能力,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。提升执法人员媒介素养,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。

(三)强化宣传引导,营造良好氛围。各级市场监管部门要通过新闻媒体、网络平台等渠道,广泛宣传服务型执法的政策措施和成效,营造良好社会氛围。强化执法部门和新闻宣传部门协同联动,提高重大突发舆情事件快速反应和有效应对能力。采取以案说法、情景短视频等群众喜闻乐见等形式,开展立体化、多角度正面宣传,树立执法队伍良好形象。

2025年7月16日