

辽宁省水利厅

辽宁省水利厅关于印发《辽宁省水行政执法文明用语指引》的通知

各市水利（水务）局，沈抚示范区规划建设和生态环境局，厅机关有关部门，厅直有关单位：

为深入贯彻习近平法治思想，全面落实行政执法“三项制度”的部署要求，进一步推进我省水行政主管部门严格规范公正文明执法工作，提高水行政执法规范化水平，现将《辽宁省水行政执法文明用语指引》印发给你们，请结合工作实际贯彻执行。



附件

辽宁省水行政执法文明用语指引

一、总体要求

第一条 为规范水行政执法人员执法行为，树立服务理念、加强文明执法，全面提升水行政执法队伍文明素养和规范化建设水平，按照中共中央、国务院印发《法治政府建设实施纲要（2021—2025）》《国务院办公厅关于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指导意见》以及水利部关于印发《水行政执法效能提升行动方案（2022—2025年）》的通知，结合全省水行政执法工作实际，制定本指引。

二、一般规范用语

第二条 水行政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，用语应当规范、准确、文明，语音清晰，语速适中。

第三条 水行政执法人员对执法相对人不得使用训斥性、侮辱性、挑衅性、威胁性、歧视性、敷衍性、诱导性、欺骗性等语言，语气不得急躁、生硬，严禁说粗话、怪话、气话。

第四条 实施执法中与相对人的见面语，应当先使用敬语“您好”，要求配合开展工作要用“请”字，告别语用“谢谢，再见”。通用文明用语如下：

1. 首句用语。您好。
2. 礼貌用语。请、谢谢、您贵姓、对不起、再见等。
3. 称谓用语。同志、先生、女士等。
4. 接待用语。请进、请坐、请讲，请问您找哪位，请问有什么可以帮助您等。
5. 结束用语。感谢您的协助（配合、理解、支持、来访），再见。

三、行政处罚规范用语

第五条 亮明身份：您好！我们是省水利厅/XX水利（水务）局的执法人员XX、XX，执法证号分别是XX、XX。今天要对XX情况进行调查取证（勘验），这是我们的执法证件（出示执法证件），请过目。

第六条 告知回避权：根据规定，您有申请回避的权利。如果您认为我们与本案有直接利害关系或者有其他关系可能影响公正执法的，可以申请我们回避。您是否申请回避？

第七条 告知调查事项：我们根据XX（检查发现或者举报投诉、上级交办、部门移送等线索），现依法对您（你单位）的XX现场进行调查。根据XX法律法规的有关规定，您（你单位）有义务配合我厅（局）的调查。请做好配合调查的准备工作，并按要求安排相关人员协助调查。

第八条 告知配合义务：您好！我们将向您了解与XX工作有关的情况，请据实回答相关问题，隐瞒或者提供虚假情况将承担相应的法律责任。

第九条 开展询问：现在我们依法就 XX 有关问题进行询问调查，我们将对询问情况制作笔录，请予配合，您有权进行陈述和申辩。如果您认为执法人员与案件有利害关系，可能影响公正处理的，有权依法申请回避，同时您应当如实回答询问，否则将承担相应的法律责任。请问您听清楚了吗？是否申请回避？

第十条 要求提供材料：根据 XX（法律、法规、规章名称等规定），请您提供 XX（证件、材料）。对涉及您（你单位）个人隐私（商业秘密）的，我们将依法保密，谢谢配合！

第十一条 相对人或其他人对执法现场录音录像时：只要不妨碍执法活动，您可以对现场执法活动进行如实录音录像记录，也可通过网络等上传分享您的音像记录，但不能掐头去尾、断章取义、歪曲事实，否则将承担法律后果。

第十二条 要求签字确认笔录：这是我们按照刚才的交谈所制作的笔录，请您核实一下笔录内容的真实性和完整性。如笔录无误，请在此处签署“上述共 XX 页笔录，我已看过，记录属实”的意见和姓名、日期。如笔录有误，请指出，我们将予以更正。

第十三条 拒绝在有关行政执法文书上签字：请您再次考虑是否签字。如果您拒绝签字，我们将记录在案，依法处理。

第十四条 确认送达地址：为便于您及时收到相关文书，请您填写送达地址确认书，如实提供确切的送达地址，我们

将根据您填写的地址寄送相关执法文书。确认的送达地址适用于行政处罚全过程程序。如果送达地址有变更，请及时书面通知我单位变更后的送达地址。如果提供的地址不确切或者不及时告知变更后的地址，使文书无法送达或者未及时送达，您（你单位）将自行承担由此可能产生的后果。

第十五条 确认电子送达：请确认是否接受电子送达。若接受电子送达，请提供有效的手机号码或者电子邮件地址。接受电子送达方式的，以发送方设备显示发送成功视为送达。

第十六条 送达先行登记保存物品清单：您好！为查清XX案情，依照《中华人民共和国行政处罚法》第五十六条关于先行登记保存的规定，我们将对XX物品进行先行登记保存。这是《先行登记保存物品清单》，请核对。如无误，请在此处签署姓名和日期。

第十七条 送达行政处罚告知书：您好！这是《行政处罚告知书》，请收好并在《送达回证》上签署姓名和日期。如果有异议，您有权在收到本告知书之日起XX日内向我厅（局）进行陈述申辩；逾期不陈述申辩的，视为放弃上述权利。

第十八条 送达听证告知书：您好！根据《中华人民共和国行政处罚法》第六十三条的规定，您有权对我厅（局）拟作出的XX行政处罚决定提出听证要求，这是《行政处罚听证告知书》，请收好并在《送达回证》上签署姓名和日期。如您要求听证，请在收到本告知书之日起五日内向我厅（局）

提出；逾期不提出听证要求的，视为放弃上述权利。

第十九条 送达行政处罚决定书：您好！这是《行政处罚决定书》，请您收好并在《送达回证》上签署姓名和日期。如果对本处罚决定不服，您有权在收到本处罚决定书之日起六十日内向 XX 或者 XX（行政复议机关名称）申请行政复议，或者在六个月内向人民法院提起行政诉讼。

第二十条 告知救济权利：如果您（单位）不服《行政处罚决定书》中的行政处罚决定，可以在知道作出行政处罚决定之日起 60 日内向 XX（行政复议机关名称）申请行政复议；或者在知道作出行政处罚决定之日起 6 个月内向人民法院提起行政诉讼。行政复议、诉讼期间不停止行政处罚的执行。

第二十一条 依法当场收缴罚款：根据 XX（行政处罚决定书编号）《行政（当场）处罚决定书》作出的行政处罚决定，请您现在缴纳罚款 XX 元，谢谢合作。

这是罚款收据，请核实。

第二十二条 行政相对人拒绝缴纳罚款：如果您拒绝缴纳罚款，根据《中华人民共和国行政处罚法》第七十二条的规定，每日将按罚款数额的 3% 加处罚款，并采取必要的方式强制执行。

第二十三条 告知留置送达：您好！这是《XX》（行政执法文书），因您拒绝签字接收，依照 XX（法律规定），这是

XX（第三方人员），我们将请他作为见证人，采用留置送达方式进行送达。

第二十四条 劝告稳定情绪：请保持冷静。我们是省水利厅/XX水利（水务）局执法人员，正在依法执行公务。妨碍执行公务是违法的，将会承担法律后果，请您配合。

第二十五条 遭遇当事人谩骂或不配合工作：我们在依法执行公务，对事不对人，请您（你们）保持冷静。如果您（你们）有不满，可以向XX部门反映，现在请配合我们的工作。谢谢！

第二十六条 面对妨碍公务行为：请保持冷静！我们是省水利厅/XX水利（水务）局执法人员（出示证件），正在依法执行公务，并开启了执法记录仪，请配合我们工作！如果您（你们）对我们的执法过程有异议，可以直接向XX部门或有关纪检部门反映。根据有关法律规定，妨碍公务行为将受到法律制裁，请您立即停止。

第二十七条 行政执法检查等完毕时：谢谢您的配合，再见！（耽误您的时间了，请走好！）

四、音像记录规范用语

第二十八条 开始拍摄时，应当先对记录时间、地点、执法人员及案由进行描述：今天是XX年XX月XX日，省水利厅/XX水利（水务）局执法人员XX和XX，依法到XX单位进行XX调查。为保证执法的公正性，本次执法将进行全程

录音录像。

第二十九条 告知当事人及现场其他人员正在进行音像记录：根据工作要求，我们将通过执法记录仪对执法工作进行全程记录，记录所产生的音像资料将作为视听资料证据，请您予以配合。

第三十条 拍摄过程中，可以对执法环节进行说明，包括调查取证、听证、送达等。

第三十一条 根据现场执法情况，可以对当事人、证人、第三人等现场有关人员的体貌特征和言行举止进行描述；与行政执法相关的重要涉案物品及其主要特征，以及其他证明违法行为的证据进行描述。

五、文明忌语

1. 群众咨询问题时不说，“不知道”；
2. 请求帮助时不说，“我们不管”；
3. 群众提意见时不说，“找领导去提”；
4. 群众来上访不说，“找领导去”；
5. 举报人唠叨时不说，“啰嗦烦死人”；
6. 发现有人违法违规时不说，“他妈的滚”；
7. 对违法违规者批评教育后不说，“下一次就不客气啦”；
8. 当被处罚者陈述困难时不说，“废话，说这些没用”。