

浅析服务型行政执法在烟草执法实践中的运用

●赵艳艳 徐 菁 王 皖



[摘要] 烟草专卖局根据烟草专卖法的授权依法对烟草市场进行监管,是履行行政管理职责的重要体现。近年来,随着服务型执法的深入推进,各地市烟草专卖行政主管部门深入实践、大胆创新,积极构建“管理、服务、执法”“三位一体”的行政执法模式,不断深入推进服务型行政执法建设,全面提升烟草专卖依法行政水平。本文结合工作实际,就烟草专卖服务型行政执法在烟草执法实践中的运用进行探讨和研究,以供参考。

[关键词] 服务型行政执法;烟草专卖;执法实践

随着时代的发展、科技的进步,服务型行政执法的重要性愈发凸显。一方面,信息化技术的长足发展和普法工作的不断进步使人们的法治意识越来越强,行政执法社会监督和舆论监督的力度也越来越大,如何在行政执法过程中既重拳出击打击违法犯罪,又能实现法治宣贯目的,是每个烟草专卖行政执法人员必须突破的重要课题。另一方面,在当前阶段,服务型行政执法在烟草专卖执法实践中虽然已经取得了实质性的进展,但仍然面临一些问题。比如,仍然存在部分服务型行政执法的意识相对淡薄、服务型行政执法工作中理论与实践联系不紧密等问题。鉴于上述两个方面的原因,本文旨在探讨如何在烟草专卖行政执法实践中更好地运用服务型行政执法,以更好地贯彻严格规范、公正文明执法的理念,实现市场规范、大众满意的法治目标。

Q 服务型行政执法概述

(一)服务型行政执法的概念

服务型行政执法是相对于传统的管制型、粗暴型、机械型行政执法而言的,是指行政机关在实施法律法规、规章的过程中,以严格执法为基础,将法治政府和服务型政府的精神有机结合,将严格规范公正文明执法与为人民服务宗旨有机结合,将管理、执法和服务有机结合,实现管理、执法和服务“三位一体”,相互交融、相互促进,执法效果和社会效果相统一的一种新型执法模式。

(二)服务型行政执法的内涵

服务型政府的执法要求行政执法机关必须树立服务理念,健全服务质量管理机制,不断创新服务手段。具体表现为进一步改革行政执法观念,推动行政执法工作由传统管

理观念向现代法治理念转化,由管理导向向业务指导转化,由强制性向非强制转化。同时,强化执法导向,探索把行政导向和法律上作出的从轻、减轻和不予处罚的行政执法措施有机结合。稳步落实政府调解报告的导向制度,逐步地将政府行政调解报告作为在重大的行政执法中决定法律救助途径、日常监督管理工作和行政执法检查、处理公众举报申诉案件的方法。在积极推进行政和解机制的基础上进一步探索行政和解制度,以发挥地方政府机构在解决行政争议和民事纠纷处理过程中的主要功能。同时,逐步健全行政权利相对人的法律风险防范机制,继续深入开展服务型行政执法比武活动,培养服务型行政执法的先进典型等。

(三)服务型行政执法的重要意义

1.服务型行政执法是连接执法对象的重要桥梁

传统的行政执法模式缺乏与公众的沟通和互动,也缺乏对公众需求的思考与探索。服务型行政法则很好地弥补了这一不足,执法人员通过加强倾听和理解公众的需求,能够更准确地识别问题,减少误解和冲突,从而提高执法的针对性和有效性。通过关注执法对象的实际情况和需求,服务型执法能够实现更为人性化的管理,减少因执法引发的矛盾和抵触情绪,促进执法工作的顺利进行。

2.服务型行政执法是提升行政执法效率的重要手段

通过主动服务和宣传,执法机关可以在问题发生之前进行预防和引导,帮助公众了解相关法律法规和政策,减少因无知而导致的违法行为,从而降低执法成本和频率。服务型行政执法注重流程的优化与简化,能够减少不必要的繁琐程序,提高办事效率,使得执法过程更加高效和便捷。服务型执法通常会建立有效的反馈机制,及时收集和处理公众的意见和建议。这种机制能够帮助执法机关不断改进工

作,提高服务质量和效率。此外,服务型行政执法鼓励不同部门之间的协同合作,形成合力,避免重复执法和资源浪费,从而提升整体执法效率。

(四)服务型行政执法的基本原则

一是依法行政原则。坚持依法行政、依法执法,依法行使权力,执法行为应当合法、合规、合理。二是公正公平原则。坚持公正、客观、公平、透明,严格遵守法律法规,不得滥用职权、徇私舞弊。三是服务为民原则。坚持为行政相对人提供优质、高效的服务。以解决问题、保护权益为宗旨,积极协助被执法对象解决实际困难和问题。四是务实高效原则。坚持务实高效地履行职责,优化执法流程,提升执法效率,减少对被执法对象的干扰和损害。

烟草专卖服务型行政执法的现实意义

(一)有助于规范烟草专卖主管部门的执法检查活动

烟草专卖服务型执法,通过对执法的方式、步骤、程序对执法机关实施严格规制,并在烟草市场监督管理中融入指导、引导等柔性监督手段,特别重视与相对人的交流、协调,以防止出现执法人员因为个人利益或个性等问题而不公正处理行政相对人,从而使整个烟草专卖的行政管理机制更为合理规范。

(二)兼顾执法效率与个人权益保护

烟草专卖服务型执法机构可以采取平和的手段,激励、促使烟草市场的消费主体特别是零售户形成良好的营销行为,从而积极减少涉烟违法活动,并建立长效运行机制。在保障所有涉烟相对主体的基本权利的同时,烟草专卖服务型行政执法机构更应兼顾执法效能,以达到二者的有机整合。

N市烟草专卖局服务型行政执法的实践

为深入推动服务型执法走深走实,N市烟草专卖局结合工作实际,探索建立事前事中事后全链条服务型执法新体系,让服务跑在风险前、服务贯穿执法中、服务跟在处罚后。在严格依法行政的基础上,正确处理刚与柔的关系,切实提升服务型执法水平,助力法治烟草建设再上新台阶。

(一)强化事前服务,降低执法风险

1.信息公示

通过官方网站、地方政府网站、行政服务大厅等渠道,全面公示烟草专卖相关法律法规、行政处罚、行政许可事项、办理流程、办理时限等信息,确保行政相对人能够及时、准确了解相关规定和要求。同时,及时更新公示信息,确保信息的时效性和准确性。

2.开展普法服务

落实“谁执法谁普法”责任制,利用日常联络沟通和定

期走访,将普法活动覆盖行政许可、行政处罚、行政强制、行政复议、行政诉讼、行政检查、行政裁决、抽查检验、专项整治等全方位全过程,实现普法、管理、执法、服务有机融合。开展“五定时”行政辅导,即发放许可证件时、日常监督指导时、诚信建设宣贯时、行政处罚约谈时、阶段行政回访时“定时”开展法律法规行政辅导,将普法宣传和行政辅导贯彻全过程,引导其合法规范地从事生产经营活动。

3.加强宣传引导

建立规范经营倡导机制,树立守法典型,通过典型引路、推荐示范等方式,促进行政相对人合法规范地从事生产经营活动;对行政相对人分类建档,清单式做好“三个细算”:细算违法经营直接成本(现场查封扣押+没收违法所得+罚款+向社会公示+一处受罚、处处受限);细算违法经营附加成本(精神焦虑+求人说情+亲人朋友担忧+经济蒙受损失+诚信形象受损);细算违法经营风险成本(停业整顿+诚信等级降级降档、法人或负责人经营活动受限+吊销营业执照、实行“一次性死亡”+构成犯罪的移送司法机关),对易引发舆情对象——待办证商户、易违法对象——高风险持证户建立清单,提醒交底,实行联动提醒,避免违法经营风险造成的损失。

4.强化风险控制

一是建立“五清单一目录”行政执法法律风险防控制度体系,具体包括服务型执法正面行为清单、服务型执法负面行为清单、行政许可一次性告知事项清单、行政相对人违法风险清单、烟草专卖行政执法权责清单与烟草专卖行政执法事项目录。二是完善行政相对人法律风险防控制度。通过梳理公布行政相对人的违法风险点,有针对性地实施行政指导,促使行政相对人积极预防、主动纠正违法行为。三是建立轻微违法行为容错纠错机制,梳理公布轻微违法免罚清单、一般违法从轻减轻处罚清单,构建和谐执法关系,让执法有力度更有温度。

(二)做好事中指导,提升服务质量

1.加强行政指导

充分发挥行政指导的作用,将行政指导贯穿行政处罚的全过程。一方面,通过提示规劝的方式引导行政相对人遵纪守法。对于法律法规规定行政相对人应当履行相关义务,行政相对人尚未履行或即将到达履行期限的事项,进行预先告知、提醒。在行政相对人可能发生违法行为、违法行为可能升级、违法行为可能造成危害后果时进行预警、劝告。烟草专卖行政主管部门可下达行政处罚行为履行催告书,再次对案件当事人进行法律法规讲解,指导其提高认识,规范经营。另一方面,采取约谈警示的形式规范行政相对人的经营行为。就行政相对人存在的普遍性违法情形以及需要采取措施进行纠正、改进的问题,邀请行政相对人

沟通交流,参与讨论,促使其遵守法律法规。引导当事人及时作出改正违法行为、主动消除或者减轻违法行为的危害后果、对行政机关查明的事实予以确认、主动供述行政机关尚未掌握的违法行为、积极配合行政机关查处违法行为或者就相关争议纠纷达成行政调解协议等行为,对符合法定情形的,依法从轻、减轻或者不予行政处罚。

2.健全调解机制

推行行政调解“三个融入”机制,即行政调解融入重大执法决定、融入日常监管和执法过程、融入举报投诉。实行基层服务型行政执法两级行政调解组织,在县局层面设立行政调解委员会,在辖区中队层面设立行政调解工作室。县局行政调解委员会负责统筹全县域范围内的行政调解工作,调解疑难复杂行政矛盾纠纷,并对行政调解工作室开展业务指导和监督。行政调解工作室则直接围绕职权范围内的涉烟纠纷及行政争议开展工作,将矛盾纠纷提前化解,做到定分止争。

(三)落实事后跟踪,完善相关制度

1.健全回访制度

按照“应访尽访、按需实施、分级分类、注重实效”的原则开展事后回访,主动引导和帮助经营主体纠正违法失信行为,及时帮助企业解决经营中的实际问题。杜绝“一罚了之”和以罚代管,实行行政处罚决定书与行政回访告知书“两书同送”,引导和帮助其依法依规经营,积极收集工作意见建议。

2.做好信用修复

依托专卖管理信息系统,全面排查信用可修复持证户,逐户走访,积极引导,耐心说教,监督商户有效整改失信行为。严格落实诚信等级异议处理及修复细则的要求,熟知诚信等级修复申报的各项材料和申报时限,专人负责信用修复的档案管理工作,及时反馈修复进度,力争一套资料、一次提交、一次办结。

3.拓展后续服务

推广“互联网+”行政执法,构建实体政务大厅、网上办事大厅、移动客户端、自助终端等多种形式相结合的行政执法和公共服务平台,强化网上执法服务能力和水平,推进执法事项网上受理、网上审批、网上听证、网上调解、网上

指导、网上咨询和网上意见反馈,使执法信息电子化、执法程序规范化、执法流程快捷化,提高执法效率和服务质量,实现“让信息多跑腿、让公众少跑路”。

Q 结束语

自开展服务型行政执法工作以来,烟草系统在规范行政执法行为方面取得了显著成效。积极践行管理、执法、服务“三位一体”的行政执法理念,致力于为大众解决实际问题,切实提升服务质量。在这个过程中,始终将人们的感受作为衡量工作的首要标准,关注“拥护不拥护、赞成不赞成、高兴不高兴、答应不答应”的反馈,以此来指导和改进执法工作。通过这种以人为本的执法理念,不仅提升了行政相对人的法律遵从度,也显著提高了他们对执法工作的满意度。这一系列举措有效推动了执法工作的高质量开展,进一步优化了法治营商环境,为经济发展创造了良好的条件。在今后的工作中,将继续深化服务型行政执法的实践,注重倾听大众的声音,积极回应社会关切,确保执法过程的透明和公正。同时,也将加强对执法人员的培训,增强其专业素养和服务意识,以更好地适应时代要求。相信通过不断的自我完善和创新,能够为大众提供更加优质的服务,推动社会的有序发展。

参考文献

- [1]邹寅.我国烟草专卖行政指导存在的问题与对策研究[D].蚌埠:安徽财经大学,2021.
- [2]易力.烟草专卖柔性执法探析[D].成都:四川师范大学,2022.
- [3]毛维成,王立平.让执法更有“温度”——太康县自然资源局加强服务型行政执法建设[J].资源导刊,2020(8):27.

作者简介:

赵艳艳(1980—),女,汉族,河南南阳人,硕士,经济师,河南省烟草公司南阳市公司,研究方向:执法实践。

徐菁(1993—),女,汉族,河南南阳人,本科,南阳市烟草公司邓州市分公司,研究方向:执法实践。

王皖(1991—),女,汉族,河南南阳人,本科,经济师,南阳市烟草公司西峡县分公司,研究方向:执法实践。