

淄博市临淄区人力资源和社会保障局

临淄区人力资源和社会保障局 关于全面推行行政指导工作的实施方案

局属各单位、局机关各科室：

为进一步创新服务方式，推进柔性执法，提升服务效能，按照《临淄区人民政府办公室关于全面推行行政指导工作的通知》（临政办字〔2021〕19号）要求，结合全区人社工作实际，制定本实施方案。

一、工作目标

以提升行政服务效能、优化营商环境为工作总出发点，秉持“为人子女之心”，在执法过程中引入体现行政相对人与执法主体双方合意的行政指导方式，将指导和服务寓于执法全过程，从源头上更有效地预防和减少违法行为的发生，用实际行动赢得企业的理解和支持，为全区优化营商环境提供助力。

二、基本原则

（一）自愿原则。行政指导应在行政相对人自愿和认可的基础上实施，行政相对人拒绝接受行政指导的，不得采取或变相采取强制措施以及其他不利于行政相对人的手段、方式迫使相对人接受行政指导。

（二）合法原则。行政指导应符合法定职责和职能范围，

不得违背法律精神、原则、规定和国家有关政策。不得侵害行政相对人的合法权益，正确处理行政指导和执法的关系，争取达到相互配合、相互促进的最佳效果。

（三）合理原则。行政指导应从全局工作实际出发，尊重经济社会发展规律，适应工作职能特点和执法需要，充分考虑行政相对人的主客观条件，综合权衡经济与社会效益，避免给行政相对人增加不必要的负担。

（四）公开原则。行政指导事项、依据、内容、方法、程序及行政管理相对人的权利等均应向社会公开，依法保障行政相对人的知情权、参与权和救济权。

（五）便民利民原则。实施行政指导应当针对不同事项采取灵活多样的方法，为行政相对人提供优质便利服务。实施行政指导要兼顾社会效果和个人权益，做到既维护正常的经济社会管理秩序，又能使行政相对人受益。

（六）效能原则。实施行政指导尽量做到简明高效，以最小的投入取得最大效益，将效率和效益作为衡量行政指导的标准，不得开展无实效或者无实质内容的行政指导。

三、工作方法

（一）政策指引。根据部门职能，及时向相对人提供法律法规及政策的重点指导，特别是针对减轻企业税费负担、稳岗补助等政策，要第一时间做好说明和指导，及时解答疑问，严格兑现作出的政策承诺，不得随意变更。要主动上门开展座谈调研，提出解决的方案和措施以供参考。将相对人问题和诉求

实行台账式管理，做好登记、反馈、跟踪督办，做到精准供给、精准施策、精准服务。

（二）意见建议。执法人员在日常行政执法、监管和指导工作中要通过摆事实、讲道理，使行政相对人主动地配合执法或行政指导；主动为行政相对人出主意、想办法、提建议，引导其遵守法律法规、建立和完善各项管理制度，规范企业自身行为。

（三）提示提醒。通过多渠道主动向辖区企业宣传解释法律法规，告知人社领域各项涉企监管要求，提示、督促其依法履行义务。根据群众举报投诉和日常执法数据分析，梳理涉企常见问题法律问答，为企业解惑，预防违法行为。

（四）行政约谈。针对行政相对人因企业内部制度缺失或疏于管理导致的轻微违法行为，或者在生产或经营活动中已经发现的突出问题，可采取集中或个别约谈方式，宣传法律法规、指出存在问题，督促和帮助其完善制度、整改问题、迅速纠正轻微违法行为。

（五）行政调解。通过说服教育和疏导的方式，主持或主导行政争议各方平等协商、互谅互让，达成协议，达到化解矛盾和纠纷的目的。

（六）行政走（回）访。对重点企业、重点在建工程项目以及重大执法案件或对社会具有普遍影响的事项，定期或不定期开展走（回）访，督促行政相对人落实整改措施，帮助其解决困难和问题。

四、实施流程

（一）行政指导的启动

行政指导融入人社执法活动全过程，贯穿行政执法事前、事中、事后各执法环节，做到行政指导在执法的全过程覆盖，执法人员要根据执法活动进程，发挥信息、资源和专业优势，主动实施，做到善于使用行政指导开展工作。

（二）行政指导的实施

实施行政指导一般采用书面形式，制作《行政指导意见书》（附件 1），并及时送达行政相对人，同时填写《行政指导登记文书》（附件 2）留存。有下列情形之一的，可以直接采取口头形式或者电话、短信、发放材料等简易形式实施行政指导：

1. 在办理、咨询日常业务过程中，当场解答行政相对人有关的疑问，引导行政相对人正确办理行政有关事项。
2. 在现场执法检查中，当场发放人社领域法律法规宣传资料，引导行政相对人自觉守法。
3. 其他简单、影响较小、时效性要求较强的情形。

（三）行政指导的终止

行政相对人明确表示拒绝行政指导、要求停止行政指导或者以实际行动导致行政指导无法继续的，应当终止行政指导。

五、工作步骤

（一）制定方案。通过调研和征求意见，结合人社工作实际，研究制定推行行政指导工作的实施方案，明确工作目标、工作要求、方法步骤，确定实施行政指导的范围、对象和具体

项目，健全相应的行政指导工作制度和工作机制。

(二)组织实施。结合人社年度重点工作和执法检查计划，对照部门确定的行政指导工作内容，按照“事前重点指导、事中即时指导、事后回访指导”等工作要求，全面组织实施行政指导工作。

(三)总结提高。对年度推行行政指导工作情况、工作成效和工作经验进行总结，收集上报行政指导典型事例，并主动接受区委区政府推行行政指导工作有关部门单位的检查考核。

六、工作要求

(一)提高思想认识。要进一步统一思想，提高认识，明确行政指导工作的重要性和必要性，掌握推进行政指导工作的基本内容和方法步骤，形成齐抓共管、相互促进的良好局面。

(二)注重工作实效。要采取定期、不定期深入联系企业调查走访，了解情况，收集行政指导工作中存在的问题，有针对性的采取对策和措施，及时改进行政指导方式方法，达到以柔性执法促和谐的目的。

(三)加强内部监督。要加强对行政指导工作的指导和监督检查，对工作落实不力的，要查清问题和原因，及时帮助协调、解决。要避免用行政指导代替行政执法，造成不作为或乱作为；要注意行政指导的合法适当，避免因行政指导产生纠纷，实现行政指导与规范执法的相互促进、高度和谐。

各单位、科室每季度开始5日内根据上季度行政指导工作情况，填写《行政指导事项登记簿》(附件3)报局办公室，

局办公室汇总后于3日内通过协同平台报市人社局法规科。

- 附件：1. 行政指导意见书
2. 行政指导登记文书
3. 行政指导事项登记簿

临淄区人力资源和社会保障局

2021年5月12日



附件 1

行政指导意见书

临人社行指〔2021〕 号

----- :

关于你（单位）存在的 问题，现提出以下指导意见：

存在问题：

-----。

指导意见：

-----。

你（单位）在落实以上指导意见时遇到问题，请及时与行政指导人员联系。指导联系人： 联系电话：

（单位印章）

年 月 日

附件 2

行政指导登记文书

临淄区人社局指导书〔 〕 号

| | | | |
|-------------|--|------|--|
| 指导时间 | | 指导地点 | |
| 指导人员 | | 指导对象 | |
| 指导内容（事项）： | | | |
| 指导取得的效益、效果： | | | |

单位：（公章）

