

附件 1

汕尾市医疗保障行政执法规范用语指引

为规范全市医疗保障系统行政执法行为，提高监管执法人员整体素质，树立监管执法队伍良好形象，推进医疗保障法治化、规范化建设，特制定行政执法用语规范。

一、总体要求

医疗保障系统执法人员在执法过程中，应当坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢记“执法为民”宗旨意识，做到用语文明规范、表达通俗准确、态度和蔼、礼貌待人，严格规范公正文明执法。

二、一般性规范用语

（一）实施执法中一般使用普通话，也可以根据当事人实际情况使用容易沟通的语言，必要时可邀请翻译到场协助。

（二）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”。常见行政执法文明用语如下：

- 1.您好！
- 2.请稍等，谢谢！
- 3.请您先看规定，不明白的我来解释。
- 4.您需要提什么意见或建议？

5.别着急，请坐下来慢慢讲。

6.请听我解释一下，谢谢。

7.感谢您对我们工作的支持，再见。

（三）实施执法工作不得使用轻蔑、歧视、侮辱、诱导、欺骗、恐吓、威胁性语言；禁止讲脏话、辱骂当事人。常见行政执法忌用语如下：

1.喂，你找谁？

2.少废话，讲快点。

3.我的态度就这样，你能怎样？

4.处罚办法就是这样定的，你不服也不行。

5.不是说过了吗？怎么还不清楚？

6.你快点，我还有事。

7.怎么搞的，连这个也不懂。

8.你急什么，没看见我一直在忙吗？

9.是你对，还是我对？

10.随便你告我啊！

11.就罚你了，怎么着！

三、执法过程规范用语

（一）行政检查

1.亮明身份、出示证件，说明检查、调查目的：

您好！我们是×××医疗保障局的行政执法人员×××、×××，这是我们的行政执法证件（出示执法证），请过目。

现在对您（你单位）××××方面的情况进行检查，希望予以配合。

现在就调查××××的事实向您了解情况，希望予以配合。

2.告知配合调查义务：我们根据××（法律法规、工作计划或者举报投诉、部门移送等线索），现依法对您（你单位）的××××现场进行行政检查。根据《中华人民共和国行政处罚法》等法律法规的有关规定，您（你单位）有义务如实回答我们的询问，并协助我局依法开展调查或者检查。

3.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利害关系从而影响到本案的公正办理，可以申请回避并说明理由。您是否申请回避？

4.告知陈述申辩权：根据规定，您（你单位）有权进行陈述和申辩。在调查期间，您（你单位）可以提出陈述申辩的事实、理由或者证据。我局将对你（单位）提出的意见进行复核。你（单位）提出的事实、理由或者证据成立的，我局将予以采纳。

5.要求提供材料：根据《中华人民共和国行政处罚法》《中华人民共和国社会保险法》《医疗保障基金使用监督管理条例》等法律法规，请您根据清单提供材料。如果您认为其他证据与本案有关，也可以向我们提供。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！

6.告知询问要求：今天我们依法进行检查并了解有关情况，请您配合调查，如实回答询问和提供材料，不得拒绝、阻碍、隐

瞒或者提供虚假情况。全部询问将记录在询问笔录，谢谢配合！

7.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“笔录上述内容，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。

8.告知先行登记保存决定：根据检查需要，依照《中华人民共和国行政处罚法》《中华人民共和国社会保险法》《医疗保障基金使用监督管理条例》等法律法规，我们将对您（你单位）××物品予以先行登记保存，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。

9.劝告稳定情绪：请保持冷静。我们是×××医疗保障局的执法人员，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。

（二）行政处罚

1.送达行政处罚告知书：你好！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。如果有异议，你有权在收到本告知书之日起×日（或×个工作日）内向我局进行陈述申辩、申请听证；逾期不陈述申辩、申请听证的，视为放弃上述权利。

2.签署陈述、申辩笔录/听证笔录：这是我们按照刚才的交谈/听证所制作的笔录，请你核实一下笔录内容的真实性和完整性。如笔录无误，请在此处签署姓名、日期。如笔录有误，请指出，

我们将予以更正。

3.送达行政处罚决定书：你好！这是《行政处罚决定书》，请你收好并在《送达回证》上签署姓名和日期。如果对本处罚决定不服，你有权在收到本处罚决定书之日起六十日内向×××人民政府申请行政复议，或者在六个月内向×××人民法院提起行政诉讼。

4.告知留置送达：你好！这是《××××文书》，因你拒绝签字接收，依照《中华人民共和国行政处罚法》等法律法规，这是×××，我们将请他作为见证人，采用留置送达方式对文书进行送达。

5.当场收缴罚款：根据《中华人民共和国行政处罚法》第六十八条、第六十九条的规定，请你（你单位）当场缴纳罚款××元。

你（你单位）已缴纳罚款××元，这是××元的罚款收据，请收好。

6.告知拒缴罚款法律后果：如果你拒绝缴纳罚款，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百分之三加处罚款，并采取必要的方式强制执行。

（三）行政强制

告知封存决定：根据检查需要，依照《中华人民共和国行政处罚法》《中华人民共和国社会保险法》《医疗保障基金使用监督管理条例》等法律法规，我们将对您（你单位）××物品予以封存，这是《封存物品清单》，请核对。如无误，请在此处签署

姓名和日期。如有异议，您（你单位）有权在××××年××月××日××时前进行陈述和申辩。

四、音像记录规范用语

（一）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。

（二）告知当事人及现场其他人员正在进行音像记录，可在开始拍摄时进行告知：“为保护您的合法权益，监督我们的执法行为，本次执法全程录音录像”。

（三）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。

（四）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。