

我市高质量推进“行政执法监督+12345” “即督快响”维护群众切身利益

□记者 俞浙前 通讯员 黄炉达

2023年以来，我市成为司法部确定的行政执法监督与12345热线建立联动合作机制全国试点城市，由市司法局、市信访局建立“即督快响”联动合作机制。自此，一桩桩涉行政执法类相关线索信息，一件件民生热点和群众诉求，通过12345热线收集汇总，由司法行政部门结合自身职能，及时介入并协同做好涉行政执法类投诉事项的交办快处，适时启动执法监督，推动监督结果运用。

目前，全市已基本建成“联动共治、协同共赢”的行政执法监督与12345热线常态化合作机制，打造形成富有海洋海岛特色的全国性试点工作舟山样板。

深化五项合作 疏通行政执法“堵点”



近年来，社会对公共服务和社会治理的要求不断提高，所反映的问题也日益复杂多样，且往往涉及关系人民群众切身利益、社会反映强烈的行政执法热点难点问题。

12345政务服务便民热线作为政府与民众沟通的重要桥梁，每天都会接到大量诉求，而单纯依靠热线自身力量，难以对行政执法方面的职责边界不清、存在管辖争议的高频行政执法诉求事项，以及部门职能交叉、疑难复杂等问题进行有效协调和准确研判。

市司法局、市信访局以承接行政执法监督与12345政务服务便民热线合作机制全国试点为契机，在建立合作机制上先行先试，推动行政执法监督与政务服务便民热线工作效能双提升、双促进。

2023年以来，市司法局与市信访局12345热线中心确立信息共享、预警抄报、会商会审、协查督办、定期分析五项合作机制，通过民情日报月报、联席座谈、研判报告等形式，构建常态化合作机制。通过深化合作，“即督快响”联动合作机制日趋成熟完善，全面落实争议快处，实现即督快响。建立事件快响机制，对12345派单过程中存在职责争议的，及时提供法律支撑，24小时之内快速协助确定承办部门。同时，建立案件即督机制，筛选分析行政执法类投诉问题线索信息，及时启动执法监督程序，从源头化解执法隐患。

市司法局有关负责人表示：建立行政执法监督与12345热线“即督快响”合作机制，既是承接落实好试点任务的有力举措，也是拓宽行政执法监督渠道，提升执法监督效能的关键一招。通过12345民生热线涉及的民生小事，折射出群众的呼声，有利于我们找准事关群众和企业切身利益的行政执法共性问题，从而实现分条块、分领域实施精准监督。同时也能针对热线派单难、部门职责不清的难题，以提供法律支撑、开展会商研判等形式，推动厘清部门监管职责。

市司法局有关负责人表示：建立行政执法监督与12345热线“即督快响”合作机制，既是承接落实好试点任务的有力举措，也是拓宽行政执法监督渠道，提升执法监督效能的关键一招。

通过12345民生热线涉及的民生小事，折射出群众的呼声，有利于我们找准事关群众和企业切身利益的行政执法共性问题，从而实现分条块、分领域实施精准监督。同时也能针对热线派单难、部门职责不清的难题，以提供法律支撑、开展会商研判等形式，推动厘清部门监管职责。

提升处置效能 涉旅诉求迅速办结

“在网上提前半个月定的民宿，临出发前碰上了大风，航班取消了，民宿费用能退吗？”近日，来普陀区旅游的李女士带着疑问拨通了12345热线。

对于海岛旅游城市来说，受大风、大雾等极端天气影响，消费者难以按约入住民宿的情况时有发生。但现行法律法规对民宿行业的监管存在职能交叉，“谁接单、谁受理”存在争议，使得以往解决此类问题需要较长时间。

如今，普陀12345热线对照“即督快响”工作机制，迅速会同普陀区司法局进行分类研判和协同监督。由普陀区司法局协同相关职能部门及属地政府组织民宿负责人与李女士进行了协商，最终双方达成一致，此次投诉短时间内得以圆满解决。

近年来，为提升涉旅举报投诉处置效能，市司法局、市消保委等部门积极对接，共同寻求最佳处置对策。“即督快响”工作机制聚焦舟山海岛旅游特色产业，建立涉旅行政执法问题线索“红橙黄”三色研判处置机制，把握重要节假日、旅游旺季节点，紧盯“虚假宣传”“短斤少两”“黄牛揽客”等重点问题，联动相关部门开展实地督查，强化涉旅执法问题线索多方研判、协同督办，推动问题及时整改。

在“即督快响”工作机制框架下，相关部门着力打造“舟游督”、民宿“政企双向法治风险防控”两项工作品牌，在12345热线既有督办程序前提下，发挥行政执法监督部门的再监督作用。

实施以来，涉旅投诉的办结率、回复率均达到100%，切实提升了游客的体验感和满意度。截至目前，已累计解决涉旅海岛民宿退房、餐饮退订等涉旅纠纷500余件，挽回经济损失近50万元，以规范经营建议、信用修复告知等正面激励方式引导企业避免重复违法117件次，挽回经济损失近2亿元。

本版图片由舟山市司法局提供



管好群众诉求 民众权益保障优化

通过实施“即督快响”联动合作机制，实现了行政执法质效再提升、民众权益保障再优化、靶向精准监督再提高。

12345热线的“吹哨人”作用可以充分发挥。试点工作实施以来，梳理高频多发的执法投诉事项29项，细化职责任务清单23项，清单化梳理高频多发热线派单“交办难”事项40余项。累计研判涉旅投诉497件，厘清酒店宾馆纠纷、网约房管理执法

职责边界8个，研究协调资源规划、住建部门研究处置地下车库改建问题3次，参与电竞酒店网速投诉、农村宅基地审批等执法争议协调处置8次，做到群众诉求“有人管、管得好”，切实提高行政执法质量。

及时解决调处海岛民宿退房、餐饮退订等涉旅纠纷，促进假期海岛民宿入住率提升17.9%，第二日民宿入住率达到100%，服务满意度提升至

99.4%。累计推动解决派单争议问题286件，群众回访初次满意率89.84%，同比上升3%。

深化部门“吹哨报到”，强化信息共享共商，研判交办难工单287件，协调职责争议13件。加强交通、物价、餐饮、民宿等重点领域执法监管，开展联合巡查29次查处违法案件86起，推动问题整改40余个。试点工作经验被纳入党的十八届三中全会以来全市重大改革经典案例汇编，并获司法部复函肯定。

加强工作交流，组织相关部门对12345热线反映的涉行政执法职责边界不清、存在管辖争议的高频行政执法诉求疑难复杂事项进行研讨，明确职能部门工作任务，落实兜底监管，确保群众投诉事事有回音、件件有着落、查办有结果。

深化协同分析。建立投诉举报数据和执法事项数据关联机制，构建“酒店民宿业执法监督”场景，梳理细分四个执法监督主题，绘制投诉举报与执法案件办理情况图，通过实时监测群众诉求量，精准定位群众投诉举报数据反映强烈的执法监管问题，促进投诉举报和执法监管有效衔接，推动合理配置行政监管资源。

据了解，下一步“即督快响”联动合作机制还将强化数字赋能。运用投诉举报数据的智能监测分析，推动对涉企行政执法问题线索的有效归集和精准研判，及时预警相关领域的行政执法问题和潜在风险，构建“收集数据、统一处置、预警监测、介入指导”的线上执法监督全链条，为党委、政府科学决策、执法部门依法履职、群众诉求解决提供有效支撑。



关于公开征集涉企行政执法突出问题线索的公告

为深入贯彻落实党中央、国务院关于规范涉企行政执法专项行动工作部署，进一步规范涉企行政执法行为，减轻企业负担，持续优化法治化营商环境。现就公开征集全市范围内涉企行政执法突出问题线索有关事项公告如下。

一、征集范围

(一)乱收费问题。违规设立收费项目，公示项目收费不规范，提高收费标准、金额或扩大收费范围；继续收取政府明令取消的收费项目；变相强制行政相对人接受有偿服务、指定购买有关商品；将属于政府管理职责的委托服务事项相关费用转嫁给企业；重复收费、私吞截留收取费用；不按要求执行国家和地方已出台的惠企收费政策等情形。

(二)乱罚款问题。超出法定权限或范围进行罚款；未按规定执行行政处罚裁量权基准，随意进行顶格、高额罚款；随意降低对违法行为的认定门槛，随意扩大违法行为的范围；不适用相关法律规定给予减轻处罚、免于处罚，类案不同罚、过罚不相当、畸轻畸重等情形。

(三)乱检查问题。不具备执法资格的组织和个人实施行政检查，包括检验检测机构、科研院所等第三方以及中介机构实施行政检查；变相以指导服务名义实施行政检查；超越法定职责开展检

查；行政检查事项未经公布；执法扰企，多头检查、多层检查、重复检查；未亮证检查、亮码检查，检查程序不合法，检查“走过场”等情形。

(四)乱查封问题。滥用行政强制措施，超权限、超范围、超额度、超时限查封、扣押、冻结；未依法保管或处置涉案财物等情形。

(五)违规异地执法问题。超越法定管辖范围或管辖争议解决前，违规派员开展异地执法活动；异地办案无协作手续或协作手续不全等情形。

(六)趋利性执法问题。下达或变相下达行政处罚没款、执法数量考核指标；脱离实际监管需求随意设置电子技术监控设备；将行政处罚收入与行政执法机关业务经费、福利待遇挂钩；违规预收、私自截留罚没款，违反“罚缴分离”规定等情形。

(七)执法质效问题。执法标准不一致、要求不统一，增加企业负担等情形。

(八)其他执法规范问题。执法不文明、简单粗暴，吃拿卡要，收受或索取财

物；办关系案、人情案、金钱案等以权谋私、权力寻租的问题等情形。

二、反映方式

涉企行政执法问题线索可以通过书面、电话、电子邮件、在线扫码、登录网页或手机APP等方式提交反映，来信、来电、邮件请说明或备注“涉企行政执法”。

(一)来信反映：舟山市定海区海天大道681号市行政中心2号楼511室舟山市司法局法治监督处，邮编：316021。

(二)电话反映：0580-12345。

(三)邮件反映：发送至邮箱 zsfzjd@126.com。

(四)扫码反映：手机扫描下方二维码舟山市涉企行政执法监督码，在线提交。



舟山市涉企行政执法监督码

(五)登录网页或手机APP

1. 登录“浙江省企业之家网”，在企业诉求模块“涉企行政执法问题线索反映直通车”提交有关问题线索。

链接：<https://zj87.ijt.zj.gov.cn/zlq/web/views/consulting/judiciaryAppealForm.html>

二维码：



“涉企行政执法问题线索反映直通车”

2. 登录“浙里办”APP，搜索“浙企之家”，进入后在企业诉求模块的“涉企行政执法问题线索反映直通车”提交有关问题线索。

三、注意事项

(一)为方便反映问题，提高线索质

量，便于有效核查，请按照有关要求反映问题线索。

(二)提倡实名反映问题线索，线索征集部门将按照反映人意愿对反映的相关信息进行保密。请如实反映情况，不得虚构、夸大、捏造事实，对借机诬告、陷害等行为，交有关机关依法追究。

(三)已由纪检监察机关、信访等部门受理，或已申请行政复议和进入司法程序的相关问题线索，不纳入本次线索征集范围。

(四)对于征集的问题线索经研判、核查后，将视情反馈。本次征集活动自即日起至2025年9月30日止。

欢迎广大企业和群众积极反映相关问题线索！感谢社会各界对涉企行政执法工作的关心支持和协助配合！

舟山市司法局
2025年4月25日