平阳县综合行政执法局

关于构建适老执法服务机制的若干规定

(征求意见稿）

第一条【目的与依据】为助力老年友好型社会建设，保障老年人合法权益，优化执法服务，提升获得感和满意度，根据《中华人民共和国行政处罚法》《中华人民共和国老年人权益保障法》《浙江省行政处罚裁量权基准规定》等规定，结合平阳实际，制定本规定。

第二条【适用范围】本规定适用于平阳县综合行政执法局开展涉及老年人的执法服务活动，包括行政许可、行政检查、行政处罚、行政强制以及政务服务、投诉举报处理等全流程。

本规定所指老年人，包括作为行政相对人、政务服务申请人、证明人、投诉举报人等主体的老年人。

第三条【基本原则】在涉老年人执法服务中，应坚持以人为本，促进代际公平，教育与处罚相结合，依法执法与特殊保护相统一。

第四条【硬件改造】执法场所和相关办事窗口应当达到无障碍标准，设置“老年人优先通道”，配备大字号、高对比度的指示牌，提供老花镜、轮椅等便民物品及必要的应急药品。

第五条【数字平台应用】涉老年人的执法服务数字平台已设置适老版的，工作人员应当主动引导老年人切换至该模式。未设置的，在老年人参与的电子签名、信息确认等环节，应放大对应界面的字体、按钮等，必要时进行语音提示。

第六条【传统方式保留】在执法服务中，应当保留并优化现场办理、纸质表单、现金支付等传统方式。

第七条【帮办代办服务】涉老年人执法服务事项，可根据老年人要求提供全程帮办代办服务，由专人协助填写表单、复印材料、使用智能设备，对确有困难的老年人可代为操作。

第八条【高频事项办事指南】梳理临时占道许可、养犬登记等老年人高频执法服务事项，编制并提供适老版办事指南，明确所需材料、办事地点、联系方式及常见问题答疑。

第九条【老年友好经营区管理】选择若干农贸市场，并在其周边划定老年友好经营区，对在该区域内经营的老年人适当放宽经营时间，提供合规指导服务，对周边卫生、经营秩序等进行巡查。

第十条【文明执法服务】在涉老年人执法服务中，执法人员应当严格遵守执法行为规范，严禁采取暴力手段或使用威胁、侮辱性语言。

第十一条【执法服务培训】工作人员日常培训应当包括老年人心理学、针对性沟通技巧、应急救助知识等内容，并开展执法服务场景模拟演练。

第十二条【健康风险保障】对70周岁以上老年人开展执法服务前，应当了解其是否患有可能引发重大健康安全风险的疾病，必要时咨询医疗机构，制定应对预案。

工作人员应当记录70周岁以上老年人紧急联系人信息，包括姓名、与当事人关系、联系方式，以便突发状况时联系。

出现老年人情绪激动、身体不适等突发状况时，应当立即停止执法服务，并采取安抚、救助等措施。

第十三条【信息采集与核查】工作人员应当根据执法需要，采集老年人健康状况、认知能力、语言表达等信息，并重点核查：能否自主行动；是否有影响认知的病情、病史；能否理解执法程序及权利义务；是否为文盲，能否听讲普通话、表达清晰等。

第十四条【能力分级及对应措施】根据采集的信息，按“能否独立有效参与执法活动”进行评估，将老年人分为三级：A级（完全独立有效）、B级（需简单辅助）、C级（需全程辅助）。

（一）A级对应措施：提供常规流程告知、权利义务说明等服务，保障其自主参与权。

（二）B级对应措施：对行动轻度受限的，提供优先就座、轮椅等便利；对表达或认知轻度受限的，以简明语言重复关键信息，针对性告知权利义务；对文盲或仅能听讲方言的，配备方言翻译人员或借助可视化工具协助沟通。

（三）C级对应措施：对行动严重受限的，安排上门或视频连线办理；接受成年家属或其他适当人员代办手续；对表达或认知障碍的，提供专业辅助人员，并要求其法定代理人或监护人全程陪同，确保意愿准确传达。

第十五条【案件繁简分流】对涉老年人轻微违法案件，事实清楚、证据确实充分且当事人无争议的，适用简易程序当场办理。不能当场办理的，执法人员应当明确告知办案程序和时间节点。

第十六条【执法流程展示】为老年人制作并提供简洁的执法流程图示，清晰标注关键信息及注意事项，必要时以语音播报或专门讲解帮助老年人快速理解。

第十七条【真实意愿查明】查明老年人真实意愿时，优先采信其本人当场表达，参考成年家属或其他陪护者对其常态意愿的描述；观察肢体语言与口头表达的一致性；通过举例或简单选择辅助表达，同步记录沟通过程。

第十八条【委托代理查验】老年人有委托代理人的，执法人员应当查验代理材料的真实性和合法性，以适当方式向其本人核实对代理人的认可情况。对专业代理人，需额外核查执业资格。

第十九条【告知承诺】制定并公布“告知承诺事项清单”，老年人因档案缺失、行动不便等原因难以获取非关键性证明材料的，在具备良好信用条件并有两名以上证人证明时，允许其签署承诺书替代该证明材料，或由执法部门通过内部核查、跨部门协查获取相关信息。

第二十条【调查询问场所与时间】执法人员在对老年人进行调查询问时，应当优先选择其住所、社区活动室等熟悉场所，并避开午间、夜间等休息时段。

第二十一条【证据固定与确认】执法人员在固定询问笔录、勘察笔录等证据时，应当逐页向老年人解释内容，确保其理解。对视力不佳或书写困难的，可代为宣读、记录，经确认后按捺指印，并全程同步录音录像。

第二十二条【违法主体审查】处理老年人涉嫌违法案件，应详细听取其对违法事实的陈述，注意收集监控录像、电子数据、物证等客观证据，综合分析老年人与违法行为的关联程度，并核查案件利益归属及违法所得流向，为准确认定责任、防范责任转嫁提供依据。

第二十三条【主观恶性审查】执法部门在依法执法的基础上，重点审查老年违法主体的主观恶性，经确认存在下列情形之一且情节较轻的，可以酌情从轻、减轻或免于处罚：

（一）因年老认知减退，对自身行为违法性认识不足的；

（二）因法律废、改、立，原合法行为被确定为违法，行为人因认知惯性或其他客观原因未能及时知晓，进而实施该行为的。

第二十四条【第三方陪同和集体讨论】对老年人重大违法行为，需要给予行政处罚或情节复杂的，执法人员应当告知其可邀请成年亲友、社区工作人员等第三方陪同到场，协助了解执法内容、表达诉求。

上述案件在作出行政处罚决定前，执法部门负责人应当按照法定程序提交集体讨论。

第二十五条【非经济类处罚】执法人员在办理作为最低生活保障对象的老年人轻微违法案件时，优先适用口头警告、责令改正等非经济类处罚。

第二十六条【首违免罚】制定并公布首违免罚事项清单，明确轻微违法量化标准。对符合首违免罚条件的老年人，依法不予行政处罚，但应当予以法治教育。

第二十七条【公益服务减罚】对不符合首违免罚条件，但违法行为尚未造成严重危害后果且法定罚款金额较小的案件，经老年人自愿申请且其身体条件允许的，探索适用公益服务减罚，允许其参与社区公共服务以折抵部分或全部罚款。

第二十八条【经济影响评估】在对老年人作出5000元及以上罚款的行政处罚决定前，应当启动经济影响评估，收集其收入状况、家庭支出、基本生活保障等信息并进行评估。该评估结果应当作为行政处罚决定和执行的重要依据。

第二十九条【经济困难老年人保障】对评估确认经济状况困难的老年人，执法人员结合其申请和书面承诺，可采取以下方式保障其基本生活不受影响：

1. 罚款减免，在法定罚款基础上予以适当减免；
2. 分期缴纳罚款，一般不应当超过三期，首次缴纳金额不低于罚款总额的20%，后续各期按合理比例缴纳；
3. 延迟缴纳罚款，在延迟缴纳期间不加处罚款。

第三十条【执法文书设计】执法人员制作涉老年人执法文书时，在符合法定样式的基础上，采用大字体的适老版设计，对履行义务、权利救济等关键信息用加粗或下划线标注。

第三十一条【普法宣传】开展适老执法进社区等普法活动，通过发放宣传手册、现场演示等通俗方式，引导老年人增强法律意识，防范违法风险，了解侵害权益行为类型，防止合法权益受损。

第三十二条【社会监督团运行】组建由老年人代表、社区工作人员、法律志愿者等组成的社会监督团，通过执法观摩、案件回访等方式监督执法规范性及适老措施落实情况，发现问题及时反馈。

第三十三条【会商机制】建立与公安、司法行政、民政等相关部门常态化会商机制，研究解决涉老年人执法服务中涉及多部门职权、特殊情形处理、权益救济衔接等问题。

第三十四条【冲突规定】本规定与上级规定相抵触的，以上级规定为准。

第三十五条【施行日期与解释权】本规定自2025年X月X日起施行，由平阳县综合行政执法局负责解释。