

综合执法新举措 率先启用“电子送达” 便民利民新模式

近年来，我省推进新型智慧城市建设的步伐逐步加快，青岛西海岸新区综合行政执法局作为全国综合行政执法改革试点，在“局队合一”体制改革的大背景下，充分利用“互联网+执法”、大数据、人工智能等新技术，深入推进数字化执法、智能化巡查和智慧化服务，再造综合行政执法工作流程，不断优化智慧执法的深度应用，在电子送达方面取得了良好的效果。5月份开始，我局通过微信平台全面启用法律文书电子送达流程，电子送达成功率达100%，“后疫情”时代执法运行新模式正在逐步形成。

一、坚持守正创新，推进现代科技与执法工作的深度融合

随着我国社会和经济的快速发展，人们的跨区域流动不断加快，各类社会经济组织遍地开花，单纯依靠传统送达方式已越来越不能应对新的困难和挑战，“送达难”成为普遍共识。传统送达方式主要包括直接送达、留置送达、委托送达、邮寄送达、公告送达等几类送达方式。就以最稳妥、最常用的“直接送达”为例，“案多人少”的压力及受送达人常住信息的不固定，极大消耗了人力、物力和精力；当事人有意躲避文书送达，导致案件进展不畅，一定程度影响举报人的合法权益；一案送达多次，不可避免造成执法扰民扰企，不利于优化营商环境；而通知当事人主动前来领取法律文书的行为，造成当事人“跑多次腿”，更是有

违便民利民初衷。

法律文书电子送达是顺应时代发展的产物，在现有法律规定框架之下，通过拓展执法办案系统功能，依托局微信服务号，探索多元化送达方式，规范违法当事人信息采集，具有“高效、可控、便民”的特点，通过“数据跑路”和“微信跑路”减少“人员跑腿”“群众跑腿”，进一步节约行政执法部门人力资源、提高执法效率和方便群众，也为破解执法文书“送达难”等问题提供了有力的支撑，是落实“我为群众办实事”的一项便民利民新举措。

（一）在当事人接受询问调查时，签订《行政执法文书送达地址确认书》，征求当事人意见是否接受电子送达，若当事人接受电子送达，则需用微信扫描该文书上的二维码关注公众号并绑定个人信息。

（二）执法办案系统进行案源登记时输入当事人的姓名（名称）、证件编号和手机号，用于后期系统进行识别匹配和关联。

（三）承办人在调查阶段增加《电子送达地址确认书》，上传当事人签字确认的《电子送达地址确认书》并保存。

（四）承办人上传保存《电子送达地址确认书》后，下达法律文书时会直接出现“电子送达”选项。

（五）承办人直接点击“电子送达”，系统会直接将该文书推送到公众号，然后该选项变成“已电子送达”，若送达失败则继续显示“电子送达”。

二、加强宣传指引，积极推动电子送达大范围应用

电子送达作为推进“智慧执法”工作的一个重点环节，既有现实必要性，又有时代特征。

（一）充分调动内部资源，保障电子送达工作见实效、出实绩。在全区综合执法系统内部开展电子送达集中操作培训，印发相关指导意见、制作《电子送达普法小剧场》，通过金宏、邮箱、微信公众号、抖音短视频、融媒体普及推广电子送达操作流程，提高执法人员的认可接受度，提升工作效率；同时要求执法人员在办理案件时向当事人积极宣传电子送达方式的便捷程度，全力提高电子送达的利用率。

（二）充分调动外部资源，强化电子送达的宣传引导。利用《人民日报》、《今日头条》等十多家媒体推送电子送达便民惠民的优势，不断加强电子送达方式的对外宣传和引导工作，扩大电子送达受众面。运行过程中技术人员主动跟进，及时发现问题并积极予以协助，优化电子送达应用，有力保障了电子送达工作的顺利进行。

三、优化营商环境，为群众打造精简高效的政务新生态

法律文书电子送达流程启动以来，简化送达程序，方便群众、服务群众，避免了人民群众往返行政机关的时间和经济开支，群众满意率达100%。

（一）打造综合行政执法处罚新流程，变“实体送”为“电子送”。依托“青岛西海岸综合执法局”微信服务号和执法办案系统，我

局在全市综合执法领域率先启用的法律文书电子送达流程，实现案件办理、案件送达全程无纸化、电子化、信息化。在实际操作中，将信息化的执法办案系统和微信服务号推送功能相结合，实现信息交换，一键发送，把法律文书送达从纸质化流转全面升级为数据化流转，提高了“互联网+综合执法”场景下的法律文书“电子送达”效率，消除了长期横亘在送达路上的障碍，解决了“找人不易”“送而不达”等老大难问题，极大保障了群众举报投诉的合理需求得到及时解决，为营造公正文明尊法守法的社会环境提供新的突破。

（二）打开便民服务新空间，变“群众跑”为“信息跑”。当事人在案件办理过程中明确表示同意电子送达的，只需扫描新版《行政执法文书送达地址确认书》中的二维码并关注公众号，用1分钟填写个人信息，签订电子送达承诺书，相关法律文书将通过微信服务号推送至受送达人的接收账号，避免了繁琐的程序，随时随地都能接收到法律文书，保障当事人在有效时间内对案件及时提出陈述和申辩等意见，维护自身合法权益。减少与执法人员面对面接触，从“见面办”到“指尖办”，真正为当事人提供“零接触”“全天候”“快车道”的法律文书送达服务，变“群众跑”为“信息跑”，实现群众办事“零跑腿”。

（三）提升执法效能新路径，变“高能耗”为“低成本”。法律文书电子送达工作启用以来，已有1千余件法律文书实现电子送达，电子送达把原来直接送达（几小时）、留置送达、邮寄

送达（几小时到几天）的送达时间，缩短为几分钟，最大化地突破时间和空间的约束，真正实现即时送达。目前，部分中队运用电子送达方式办案的数量占同期办案总数达 80%，为群众节约违法事由处理时间 99%以上。电子送达快捷、简便的执法方式受到了执法人员和群众的一致好评。

四、关于电子送达的下步计划

升级电子送达至 2.0 版，实现陈述和申辩意见申请、听证程序全过程网上运行。

在推行电子送达工作中，我们会边实践边总结、边探索边完善，充分激发电子送达的优势和活力，努力形成可借鉴、可复制、可推广的改革经验，为解决行政执法‘送达难’问题提供‘西海岸方案’。