

广州市番禺区大龙街 2024 年度行政许可 实施和监督管理情况报告

根据《广东省行政许可监督管理条例》的要求，现将我单位 2024 年行政许可实施和监督管理情况报告如下：

一、基本情况

2024 年，本单位行政许可事项数量共 5 项（适龄儿童、少年因身体状况需要延缓入学或者休学审批；在村庄、集镇规划区内公共场所修建临时建筑等设施审批；工商企业等社会资本通过流转取得土地经营权审批；农村村民宅基地审批；乡村建设规划许可），全部已纳入区行政许可事项目录，其中乡村建设规划许可已进驻广东省政务服务事项管理系统（广东政务服务网）；行政许可申请量 163 宗，其中受理量 142 宗、不受理量 21 宗；行政许可办结量 142 宗，其中审批同意量 142 宗、审批不同意量 0 宗。

（一）依法实施情况。所有事项的实际平均办结时间比法定办结期限、承诺办结期限要短，不存在变相设定和实施行政许可情况。我街为进一步提高行政许可事项办理的规范性和效率，制定了相关的服务和监督制度：

1. 一次性告知制度。办事群众到便民服务中心或来电咨询办理有关事项时，窗口工作人员能一次性完整告知其所需办理事项的办理程序及提交相关资料。

2. 服务承诺制度。按规定办事、按程序办事、规定办事时限、使用规范礼貌用语、廉洁办事，遇特殊情况不能办理的能及时告知。通过办事指南、政府网站等渠道向社会公示相关事项办理程序、要求、时限等要素；设立投诉电话，对群众投诉的问题认真进行调查处理，并将处理结果及时反馈给投诉人。

3. 首办负责制度。严格执行首办负责，对所有群众申请的事项，均由第一名受理的窗口工作人员负责落实、协调到底，为群众提供方便快捷高效的服务。

4. 审批责任制度。严肃审核负责和终审负责制度，对需要进行审批的事项，明确责任主体、责任内容、责任监督和责任追究等，并就每类申请事项的办理，建立相应的督查、督办制度，对办事拖拉、超时误事、不负责任、推诿塞责的工作人员，将视情节轻重，给予必要的处理。

5. 廉政监督制度。坚决落实中央八项规定精神，纠正和查处“四风”问题，树立“优质、高效、廉洁、规范”的窗口形象。完善行政审批监督机制，对行政许可工作进行全方位跟踪监督，违反有关规章制度的，一经查实，按规定处理，情节严重的，提请派驻业务部门（科室）及街监察室按相关程序进行责任追究处理。

（二）公开公示情况。对每一项行政许可事项相关的“事项名称、设定依据、申请条件、办理材料、办理地点、办理时间、联系电话、办理流程”等八类要素。

通过“智能语音”监督服务热线，设置专人接听，及时解答群众办事中遇到的疑难问题，确保咨询电话畅通，监督到位。

（三）监督管理情况。大力抓好制度建设，不断完善政务服务管理制度和服务标准，通过建章立制打造规范优质的政务服务环境，不断优化服务能力和水平。认真落实政务服务“好差评”制度，并做好12345政务服务热线工单的跟踪办理，不断深化政务服务全流程监管。

（四）实施效果情况。开通网上申请办理后，审批流程得到进一步优化，各项行政许可事项的审批效率大大提高，办理流程和审批程序得到进一步规范，办事流程更加公开透明，达到预期效果。通过优化和规范审批流程，简化了申请人多次往返的复杂性，方便了群众，提高了审批效率，得到群众的认可和满意。

（五）创新方式情况。积极推进事项联办，落实“互联网+信用监管”模式。中心通过“番禺信用”APP，接入市政务信息共享平台，实现商事登记信息同步数据至镇街系统，中心将实行承诺制企业信息推送给街道相关监管职能部门，7个工作日内对申请人承诺情况开展现场检查，对存在虚假承诺或未履行承诺的及时转至市场监管部门责令限期整改；对无法整改或整改后仍未达到条件的，依法撤销决定，列入失信名录，督促企业珍惜信誉、诚信立业。

（六）推行标准化情况。我街按统一标准编制政务服务事项办事指南、业务手册和受理清单让群众取阅。通过LED电子显示屏、门户网站，公布办事条件、办事流程、办事材料，提供各类示范样本，供群众和企业查阅参考。

二、存在问题和困难

（一）在实施过程中，部门信息共享机制还不健全，还存在申请材料重覆提交的情况。

（二）仍存在办事群众因对政策理解不够透彻而导致退件情况，业务指引需持续加强。

三、下一步工作措施及有关建议

（一）加强与区级主管部门业务沟通联系，优化信息共享，各业务人员加强学习，强化业务能力，并持续加强业务指引。

（二）建议区级主管部门加强对经办人的业务指导、政策解读、培训等工作。