附件

开平市公安局2020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》要求，现将我局2020年度行政许可实施和监督管理情况报告如下：

1. 基本情况

（一）现有事项及办理情况

1.我局现有行政许可事项82项，涉及治安、交警、出入境、禁毒、信通部门。所有事项均纳入开平市行政许可标准化目录。

2.我局所有行政许可事项均已进驻广东省网上办事大厅，有效地缩减了业务办理的中间环节，方便行政相对人业务办理，提高了审批效率。

3.2020年度，我局共收到行政许可申请101538宗，受理101538宗，作出行政许可决定101529宗。全部申请的行政许可事项均依法受理并办结，其中作出不予许可决定9宗，均因申请人提供的材料不齐全或者符合条件，我局作出不予许可决定。

（二）依法实施情况

1.我局严格按照国家法律、行政法规和地方性法规规定的条件、程序和期限认真办理审核审批业务，严格执行首问首办责任制、一次性告知制度、服务承诺制等行政许可的配套制度，严守服务承诺。2020年度，所有行政许可业务，均符合法定条件、法定权限、法定程序，未出现因行政许可业务引起的复议诉讼、投诉举报。

2.2020年，我局严格按照《江门市公安局规范行政审批自由裁量权实施方案》制定的行政许可事项的审查要求、审查方法和裁量标准进行审批，无不符合许可条件审批的情形，建立了我局行政许可规范化、标准化的运行机制，营造了规范、简单、便捷、高效的一流行政审批环境。

3.2020年，为全力做好疫情防控工作，我局坚决落实疫情防控和便民服务“两手抓”，推进特种行业审批服务改革，全力护航企业复工复产。一是推进“互联网+印章”模式，压减公章刻制时间。督促全市5间公章刻制企业严格按照2小时完成刻章备案，并启用省公章治安管理信息系统和公章嵌入安全芯片，提高公章信息化应用水平，防止企业在印章刻制环节出现乱收费的情况。二是夯实车驾管“放管服20+10”项措施改革成效，持续深化“一证办”、“就近办”、“网上办”等便民服务。三是积极推进车管驾新6项改革相关措施落地，4月25日全面落实机动车检验合格标志电子化工作，落实摩托车驾驶人考试改革，摩托车考验场地按照规定完成改造并通过验收，实现摩托车驾驶证自学直考，群众可不通过驾校培训，直接报名考试。四是秉持“出入有境、服务无境”的工作理念，不断创新出入境服务举措，拓展便民服务空间，提升服务群众的水平能力，同时加大开放绿色紧急办证业务，劝阻群众非必要出行。五是深化完善户籍制度改革，分解压实工作任务，积极与统计局、民政局等部门沟通，推动符合条件的村委会调整转变城乡属性，提高户籍人口城镇化率。

（三）公开公示情况

1.为方便群众办事，规范事项办理，我局主动通过业务现场和网络相结合的方式向社会公开公示审批事项的实施主体、办事程序、办理条件、办理期限、收费标准及依据、申请材料、咨询投诉方式等信息，及时公布新的规定和政策，保证不同渠道公示的材料类型一致和办事指南一致。

2.我局采取广东省网上办事大厅、广东省行政执法公示平台、开平公安微信公众号、开平交警微信公众号、邑微警微信公众号，以及交警、出入境办事分厅和各办证窗口等立体化、全方位的渠道公开行政许可的申请标准、办事指南、审批结果等信息。

3.2020年，我局对行政许可事项进行了梳理，根据政策的变化，及时对广东省网上办事大厅中的事项进行动态调整，并对申请标准、办事指南进行实时更新，确保群众可以充分了解办理的流程。

1. 除了我局出入境许可信息因《中华人民共和国护照法》规定不予公开，其他行政许可、行政处罚等事项的结果定期在广东省行政执法信息公示平台和广东公安执法信息公开平台中公开公示。

（四）监督管理情况

1.为了推进行政审批的依法实施，保障公民、组织的合法权益，我局根据江门市公安局制定、修订《江门市公安局行政审批事项工作内部监督办法》和《江门市公安局被许可事项监管办法》，严格贯彻落实行政许可事项的对外监督和对内监督工作。

1. 按照《江门市公安局被许可事项监管办法》的规定，我局依托实体窗口和网络公开投诉举报电话，广泛接受社会各界监督，建立意见反馈机制，专人记录跟进，在服务大厅设置前台服务评价器，对民警的服务质量实时评价。

我局行政许可事项全部通过业务系统审批，实现同步监督、动态管理、及时查纠和预警防范等功能。按照《江门市公安局行政审批事项工作内部监督办法》和《江门市公安局规范行政审批自由裁量权实施方案》的规定，对所有审批事项的办理条件、办理程序、办理期限等进行监督。此外，我局所有的行政许可事项都进驻广东省网上办事大厅，公布办事流程和指南，接受网上预约或办理，接受群众监督。2020年，我局纪检监察部门无收到涉及行政许可方面的有效举报投诉。

4.2020年，我局法制、督察部门对行政许可决定审批部门定期或不定期开展执法检查共2次，通过执法巡查、定期检查等形式，指导和督促本局各业务部门依法行政，规范审批流程，切实履行职责，监督行政许可相对人依法实施行政许可事项。依据《广东省行政执法案卷评查标准》，我局法制部门抽取行政案件50宗开展执法考评，对发现的问题督促整改落实。

（五）实施效果情况

1.本局办理行政审批，坚持依法依规、及时受理、按时办结。通过规范和优化审批权限和流程，改进工作方法，切实提高了审批效率和服务质量，得到市民广泛认可和肯定。2020年，我局作出行政许可决定101529宗，均在法定办结时限内完成，按时完成率为100%。

2.我局现有行政许可事项82项，均已进驻广东省网上办事大厅，网上办事大厅全流程网上办理许可事项为77项，占比93.9%。

3.2020年，我局根据上级要求积极推广创新服务方式，一是车管业务“网上办”“周末办”，实现便民化、人性化。为方便群众自主安排业务办理时间，我市交警部门全面推行“网上办”“周末办”，切实为群众提供了便利，实现了便民化、人性化。第一，开通网上一键办理功能。全面开通“12123”交管服务App免检合格标志申领、机动车牌证补换领、驾驶证补换等34项网上业务。目前，群众可在网上申请办理的业务约占车驾管总业务的60%。第二，推行网上预约和现场取号。一方面全面实行车管业务网上预约办理，达到了错峰办理、快速办理的效果。另一方面，现场保留一批号码，为使用手机有困难、需要紧急办理业务的群众提供现场排号服务，做到了真正的为民、便民、利民。第三，启动“5+2”工作服务模式。为解决群众工作时间无法抽空办理车管业务的问题，我市交警部门在汽车类考场、永盛车城机动车登记服务点推行周末照常办公的工作模式，“全年无休”为群众提供服务。

二是创新不见面审批服务模式。为有效防止疫情传播，依托“粤省事”、“江门公安邑微警”等服务平台，进一步优化“网上办”“预约办”“证件邮寄”等“非必须、不窗口”不见面服务模式。第一，网上办。依托“邑微警”网上平台，实现群众足不出户网上申办户口登记、户口迁移、居住登记、居住证和车驾管等各种业务。第二，预约办。通过“粤省事”、“邑微警”及自助设备等渠道，对户政、车管等业务办理预约，对于预约成功且可网上办理的，窗口工作人员逐一提前打电话沟通，指导群众足不出户办理业务。对无法预约或不知道预约渠道的群众，确实需要现场办理的，通过电话预约办事时间，严格控制到现场人数，避免窗口出现人群聚集。第三，证件邮寄。为减少直接接触，群众在办理居民身份证、临时居民身份证、居住证、户口簿等业务时，均可选择邮寄方式领取证件，其中江海户政实行所有证件免费邮寄。。

1. 2020年，我局行政许可相对人的认可度和满意度与2019年相比有所提升。我局将进一步创新服务方式、提高办证效率，提升行政许可相对人的认可度和满意度。
2. 针对2019年存在的问题，我局已对照问题情况进行了整改，整改情况如下：
3. “好差评”按照广东省政务服务网好差评分数推广不足，得分较低。

整改措施：目前，我局治安、禁毒、车管等政务服务事项审批系统为国家或省级平台，该部分系统暂时没有实现好差评评价全覆盖，导致我局该部分事项数据暂时缺少好差评评价数据，扣分较多。我局今年将积极推动各级出入境办证大厅和车管所办证大厅窗口全面安装政务服务“好差评”评价器服务装置，积极引导群众进行服务评价，实现“好差评”服务评价覆盖率100%。

（2）全程网办率、服务时间压缩、自助终端入驻率较低。

整改措施：已整改。我局深入推进放管服改革，现我局行政许可全程网办率为93.9%，服务时限压缩率为94.52%，平均跑动次数0.085次，即办件占比达到93.9%，自助终端入驻率为100%。

6.2020年度，我局严格按照国家法律、行政法规和地方性法规规定的条件、程序和期限认真办理审核审批业务，未出现投诉举报的情况。

二、存在问题和困难

1. 公安审批服务事项有待进一步优化。受业务系统、法律法规、业务权限、法定现场审核程序等限制，公安政务服务服务事项对比其他部门，在“减跑动”“全程网上办”等方面比例不高。因出入境、车管和户政业务涉及个人身份，暂无法实现所有行政许可事项全程网上办，仍需行政相对人到现场办理。

（二）窗口服务评价数据对接滞后。目前，我局仍有部分部门的系统暂时没有实现好差评评价全覆盖，导致我局该部分事项数据暂时缺少好差评评价数据，影响整体好差评评价参评率。

三、下一步工作措施及有关建议

（一）开展政务服务优化工作。积极对接省、市政务事项目录清单，全面梳理更新我局政务服务事项清单，确保政务服务事项目录与省、市政务服务事项目录保持一致。以政务服务事项细化清单为基础，逐项推进政务服务事项“两减一即办”优化工作，进一步压减办事时间和群众跑动次数，提高即办率。

（二）深化推进“互联网”+公安政务服务工作。全面梳理我市公安机关可上线“粤省事”平台、“粤商事”平台的特色应用事项清单，推动户政、出入境、治安等高频服务事项以及我市特色应用上线“粤省事”、“粤商通”平台。梳理完善我市公安机关电子证照用证清单、发证清单，重点加强身份证、户口簿等身份证明文件的电子证照在办事过程中的应用。积极推进与上级部门电子证照平台的对接，加快相关电子证照的开通与签发，拓展电子证照、电子印章在网上办事中的应用，实现凡可以通过电子证照代替的，一律无需办事人提供纸质证照。

（三）健全政务服务“好差评”工作制度。全面实施政务服务“好差评”制度，推动出入境办证大厅、车管所办证大厅和各镇街派出所户政业务窗口全面安装政务服务“好差评”评价器服务装置。积极督促办证人员引导群众进行服务评价，实现“好差评”服务评价覆盖率100%。不断完善基层窗口服务建设，优化窗口服务环境，提升服务质量和服务水平，为群众提供更人性化、更精细化的办事服务。

开平市公安局

2021年3月30日