附件1

广州市公安局增城区分局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，我分局承办行政许可主项事项28项（包括子项事项85项），其中子项较2023年优化调减4项，已全量进驻广东政务服务事项管理系统。全年行政许可的申请量806130件，受理量为806092件、不受理量为38件，办结量为806092件（审批同意量806092件、不同意量0件)，未按时办结事项数量为0。实现100%群众只跑一次，100%可网上办理，100%进驻政务服务大厅。

1. 依法实施情况。分局严格依法依规执行行政审批权限、程序、环节、条件等，积极落实审批的各项工作，确保审批过程依法依规进行，不存在变相设定和实施行政许可情况；定期开展规范性文件专项清理，配合广州市公安局和增城区政数局梳理、完善行政许可配套规范性文件的释义工作，新增配套措施，并通过政务平台向社会公开；通过“减材料、压时限、优系统”三措并举，成功压缩实际办结时间，部分事项实现“全程网办”，提高电子材料复用率，严格落实“超期预警”机制，提高按期办结率。

（二）公开公示情况。分局在广东政务服务网主动公开行政审批事项目录信息和85项行政许可事项的实施主体、依据、程序、条件、期限、裁量标准、办事指南、公开办理事项受理范围、所需要的申请材料、收费标准、申请书格式文本、咨询投诉方式等信息；印制《办事指南》摆放在增城区政务服务中心（户政出入境大厅）、南部政务服务中心公安大厅、车管服务大厅等供群众取阅；分局的行政许可实施结果已全量通过信用广州向社会公开。

（三）监督管理情况。分局积极主动推行内外双监督。在外部，对外公开咨询投诉电话：110，020-82662270，并在广东省政务服务网、增城区人民政府门户网站等平台公布举报投诉方式，接受社会公众、媒体和上级部门的监督；依托广东省政务服务网“好差评”系统，实时接受办事群众监督；聘请廉政监督员对行政许可实施行为进行监督；区政数局依托广东政务服务网对我局受理行政许可事项进行全流程监督。在内部，分局建立层级监督检查机制，形成窗口单位内部自查、审批管理科线上线下巡查、联合督导检查等监督格局，压实各主体监督责任，形成监督工作合力。通过强化监督，未出现违法违规许可、审批情况事项及因行政审批问题产生的负面舆情。

（四）实施效果情况。一是审批效率提高，通过优化流程和信息化手段，缩短审批时限，对简单事项实行即来即办，提高即办比例；二是服务质量优化，通过培训考核，提高对窗口人员的服务意识和业务能力，规范化窗口服务，16名窗口服务工作人员被评为“全市窗口服务之星”，群众对行政许可事项服务的满意度提升；三是社会效益显著，简化企业开办、变更等审批流程，行政许可事项总体已实现“一次办结”，进一步拓宽全流程网办事项覆盖面，助力优化营商环境，提高企业便利度，减少群众办事成本，增强群众获得感。

（五）创新方式情况。一是深入推进“一窗通办”改革。在2023年的基础上，2024年在区南部政务服务中心公安大厅新增设置3个涉个人高频事项“一窗通办”窗口，承接了现全量“一窗通办”清单多警种业务，实现“一窗多能”“一警多能”，为全面推行“综窗为主、专窗为辅”公安政务线下窗口服务新模式打造蓝本；二是优化完善市、区、街（镇）三级警务自助服务体系。在2023年试点基础上，2024年再选点石滩派出所、小楼派出所及朱村派出所科教城中心警务室设立区属警务自助服务派出所专区，提供户政、车驾管等2个以上警种业务事项。科学合理布设多警种自助服务终端（全警通、微警务等），结合辖区派出所合并调整情况，充分考虑人流密集区域的群众需求，优化部署自助警务终端，共放置自助警务终端共74台，其中在各派出所及社区警务室放置自助警务终端共36台，全面实现“自助办”“就近办”；三是大力推行互联网+政务服务。积极推行“一网通办”“全程网办”，分局承接政务服务事项已100%可网办，15项政务服务事项已实现全程网办，真正实现让数据多跑路，企业、群众少跑腿，甚至“零跑动”；四是深入推进“高效办成一件事”。全力配合区政数局打造“一张网”，认真梳理“一件事一次办”服务事项，进驻广东省政务服务网增城专区，推出“一件事”主题套餐项。例如：联合住建、交通、司法、开发区企服局等部门推出“路口开设一件事”主题套餐，流程优化后，群众跑动次数从4次压减为1次，办理时间从24天压缩为15天；五是积极落实扩大企业服务窗口服务措施，在综合办证中心设立“粤港澳大湾区企业”专窗，为企业团队办理出入境证件提供绿色通道，主动对接辖内重点优质企业、高等院校、医疗机构等，前移服务窗口，上门受理办理出入境业务，提供优质高效便捷服务；六是健全“容缺受理”机制和“告知承诺制”，明确容缺范围，对非关键材料缺失的申请，允许先受理后补交，对符合条件的申请人实行承诺制审批，简化审批流程，减少群众跑动次数。

（六）推行标准化情况。分局所有政务服务事项现已实现标准化管理，严格执行上级行政权力事项通用目录和政务服务事项实施清单管理的工作要求。在广东政务服务网上的同一事项名称、编码、依据、类型等基础要素实现省、市、区、街（镇）四级统一，事项受理条件、申请材料、办理流程等重点要素相对统一，其他要素要符合规范；对进驻“广东省政务服务网”的公安政务服务事项纳入统一管理，对新增、变更、下放、取消和公开的事项实行动态调整，全年二次统筹、更新完善事项审批细则及工作指引1356条，消除审批服务中的模糊条款，逐一明确“其他材料”“有关材料”等兜底性质表述；4月29日，我分局印发《广州市公安局增城区分局“一窗通办”工作规范》，明确责任分工、窗口建设、人员管理、组织培训、窗口操作规范、外观标识、危机应对、自助服务体系管理等方面工作，着力构建“一窗通办”标准化规范化便利化服务体系，进一步提升公安政务服务“一窗通办”整体管理水平。

二、存在问题和困难

虽然分局行政审批许可实施和监督管理工作有了进一步提升，但也存在一定的不足，主要体现在：

一是窗口服务人员能力素质有待进一步提升，与群众沟通解释能力有待进一步加强；二是自助服务终端管理有待进一步加强。受限于当前经济形势，自助警务终端更新难度大，旧设备故障率高，巡查力度及维护及时性有待提高。

三、下一步工作措施及有关建议

一是强化主体能力提升。压实局内业务警种的牵头责任，强化警种的日常指导和向下监督，结合自身政务服务职能，定期开展对所队经办人及审核领导的业务培训，提升岗位主体履职能力。

二是强化自助服务终端管理。不断优自助服务终端的部署，结合经济状况适时更新自助服务终端，提升群众自助办体验及获得感。强化“网办”“自助办”指引、宣传及推广，让群众足不出户完成公安政务服务事项办理，减轻窗口工作压力，积极推动“网办”“自助办”为主，窗口办兜底的公安政务服务新态势落地。

三是强化监督问效。持续推进内外双监督模式，多渠道收集公安政务服务问题和群众需求，及时分析研判，倒逼各具有政务服务职能单位严格落实主体责任。

四是强化宣传。在日常工作中，通过“增城公安”微博、微信公众号、增城融媒体等媒体平台，进一步大力开展公安政务服务宣传工作，提升群众知晓度，努力提升企业、群众在公安改革创新中的获得感。

广州市公安局增城区分局

2025年2月14日