广东省文化和旅游厅2020年行政审批和

政务服务效能情况自评报告

2020年，我厅积极推进行政审批和政务服务改革，取得了较为明显的成效。

一、加快转变政府职能和履职情况

1.政府职能转变落实情况

（1）落实向基层放权，对下放、委托、实行重心下移的事项制定指南和操作办法、加强业务培训、跟进监督指导。2020年1月，为落实《广东省人民政府关于调整实施一批省级权责清单事项的决定》（第270号令），针对新冠疫情突发情况，及时组织相关业务处室，对委托实施事项录制、编写、下发授课视频、培训资料，建立省市人员专项微信工作群，通过线上、线下指导、辅导等方式，顺利完成了14个委托事项的业务培训、移交实施。

（2）严格按照“三定”规定设置机构、使用编制、配备领导以及履行职责、配备人员、规范权力；能全面落实“三定”规定和有关文件中关于转变政府职能的要求，严格按照机构改革的要求做好职责衔接、人员消化等工作，不存在违反“三定”规定、履职不到位或其他违反机构编制管理规定的情况。

（3）根据“三定”规定及有关文件调整和完善权责清单，及时修订办事指南，并在我厅官网公开。

（4）厅属事业单位能严格按照事业单位机构编制文件设置机构、使用编制、配备人员以及履行职责，能按职能任务提供公共服务或发挥支撑保障作用；能落实事业单位改革部署要求，实行政事分开、事企分开，推进管办分离，建立健全事业单位管理体制和运行机制；能严格执行事业单位财政和资金资产管理制度，收支管理明晰。

（5）坚持优化协同高效，落实“一类事项原则上由一个部门统筹、一件事情原则上由一个部门负责”，按照“三定”规定、机构编制文件等，主动建立健全部门间工作协同机制，牵头成立了省文物安全工作联席会议、省文化市场管理工作领导小组和省清理和规范庆典研讨会论坛活动领导小组等议事协调机构和部门间工作机制，明确工作界面和责任链条，并有效落实。

（6）高度重视机构编制工作，《中国共产党机构编制工作条例》印发后，厅党组迅速组织学习并结合省委编办有关精神，提出了贯彻落实措施。严格落实党管机构编制原则，持续加强机构编制法制建设和创新管理，规范开展编制工作，按照要求的时间节点，向省委编办报告厅机关及厅属事业单位上一年度的机构编制执行情况。

（7）没有巡视、审计和国务院大督查中发现的未落实事项或变相审批事项，以及其他以备案、登记、行政确认、征求意见等名义变相对历年改革已取消下放事项进行行政审批的情况；没有在职责履行过程中出现越位、缺位、错位情况被通报批评；没有在执行“三定”规定和机构编制文件中出现“合意则取、不合意则舍”“搞变通、打折扣”以及存在“条条干预”等违反机构编制法规纪律的行为。

2.中介服务改革落实情况

（1）按要求清理规范行政审批中介服务事项，制订保留的行政审批中介服务事项清单，并实行动态管理，明确中介服务事项名称、类别、设立依据、中介服务机构资质要求等要素并对外公开。

（2）完成中介服务机构与主管部门脱钩。按照省委编办关于进一步做好清理规范行政审批中介服务的要求完成清理工作。根据《中华人民共和国文物保护法》有关规定，保留“需进行文物考古调查、勘探与发掘的大型基本建设工程审批”“文物拍卖标的许可”等事项，同时按照省政府工作要求，我厅在2018年9月全面取消了省文物考古研究所、省文物鉴定站实施中介服务过程中向企业收取的配合基本建设进行的文物考古调查、勘探与发掘和文物拍卖标的审核费用。

（3）经对照省网上中介服务超市中介服务分类目录，我厅2020年度未涉及政府财政性投资项目需要委托中介机构的情况，也未涉及通过网上中介服务超市采购的情况。

（4）没有巡视、审计、国务院大督查中发现涉及“红顶中介”“灰中介”“黑中介”等中介服务乱收费问题。

3.建立健全行政许可事项评价情况

按照《广东省行政许可监督管理条例》第四章关于建立健全行政许可评价制度的要求，我厅没有本省设定的行政许可事项。

4.开展减证便民情况

遵守“没有法律法规规定的证明事项一律取消”原则，未发现存在规章、规范性文件或者办事指南、申报指南、材料清单等设定证明事项，或者在实际操作过程中违法增设证明事项和证明材料、提高证明要求或者随意将行政机关的核查义务转嫁给群众和企业等问题。

二、数字政府改革建设推进情况

5.强化服务支撑能力情况

我厅在省政务大数据中心数据挂接率为100%；需求满足率为100%；满足其他部门共享需求13次。粤政易工作台数据查询显示激活率为100%、活跃率达到80%以上。广东省电子证照系统显示全省目录中文化旅游行政主管部门电子证照目录10个，现已开通9个，电子证照开通率为90%。申请制发“广东省文化和旅游厅”“广东省文化和旅游厅网络文化管理专用章”“广东省文物局”3个电子印章，均已应用在电子证照上。

6.优化服务供给方式情况

我厅在省政务大数据中心工作专区的办件过程数据汇聚专题《全省办件数据汇聚指标统计表》显示事项办件发生率为89.47%；网办依申请政务服务事项单点登陆率100%，公共服务事项部分为查询业务无需登陆，17个公共服务事项不属于网办业务。在广东省政务服务事项管理系统中服务能力评估统计，114个行政许可实施清单都已实现网上办理，可网办率为100%；行政许可事项网办深度四级的比例为100%。在粤系列数字政府移动政务平台已上线11个政务服务事项。统一在广东政务服务网提供政务服务，已实现同源提供相关政务服务。针对行政许可事项，办事指南基本信息（办件类型、事项编码、法定办结时限、承诺办结时限、办理地点、办理时间、咨询方式、中介机构或特殊环节）、申请材料（材料来源或出具单位、数量要求、类型和形式）、办理流程（流程内容详实性、到办事现场次数）、表格及样表下载（空表下载服务、样表下载服务）等内容完备准确。

7.提升服务效能情况

现保留依申请的政务服务事项网上可办理率达到100%；行政许可事项的时限压减率达到50%以上；行政许可事项全面实现零跑动；面向自然人／法人提供的行政许可事项中即办事项所占比例达到30％。

三、加强事中事后监管情况

8.建立健全监管制度情况

（1）建立健全监管制度，完善监管细则。我厅建立健全文化和旅游市场巡查暗访、交叉检查、“双随机、一公开”检查等机制，建立行政执法约谈告诫机制；印发《文化和旅游市场信用体系建设工作方案》，健全信用监管制度和机制，印发《广东省文化、旅游市场黑名单管理工作指南》，完善信用监管程序。

（2）推动协同监管工作，建立跨部门联合监管机制。联合公安部门、市场监管部门、卫生健康部门开展联合抽查，建立联合抽查工作机制。联合省委网信办、公安、广播电视等部门开展联合约谈工作。分别印发广东省文化、旅游市场黑名单管理工作指南，并将有关黑名单列入情况报送省发改、市场监督管理等部门，实施联合惩戒。

（3）建立推动社会共治，推动发挥行业组织自律作用、市场专业化服务组织监督作用、舆论和社会公众监督作用。指导行业协会印发《关于加强旅游企业行业自律建设实施旅游市场黑名单管理的方案（试行）》。

9.开展监管情况

（1）针对行政许可事项实施情况开展事中事后监管。我厅开展巡查暗访、交叉检查、体检式暗访检查、双随机、一公开检查等监管手段，对行政许可事项开展有效监管。运用信息化手段加强事中事后监管，使用“全国旅游监管服务平台”、文化市场技术监管平台等信息化手段，加强对市场主体的监管，规范经营行为。对开展网络直播企业进行摸底核查，印发《关于进一步核查网络直播企业相关情况的通知》，对无证经营、僵尸企业等情况进行核查和标记异常。

（2）根据“双随机、一公开”要求建立并完善2020年度抽查计划，按照抽查计划开展了联合抽查工作，并按时报送工作情况。

（3）及时对外公开“双随机、一公开”抽查事项清单、抽查检查结果。

（4）没有因监管失职发生事故或国家考核评议和国务院大督查中发现有未落实事项的情况。

10.创新监管方式情况

（1）推行信息技术、大数据分析、在线实时监测等创新监管方式方法。推行全国文化市场技术监管平台应用，基本实现执法信息网上录入，执法程序网上流转、执法活动网上监督、执法情况网上查询。推行文网卫士网吧监管系统应用，实现对互联网上网服务营业场所实时在线监管。推广应用文化市场行政执法移动执法办案系统，日常行政检查、行政处罚等业务线上办理，实现信息化管理。印发《广东省文化和旅游厅关于开展“广东旅游民宿管理系统建设”试运行工作的通知》和《广东省文化和旅游厅关于统一规范使用“广东旅游民宿”品牌标识的通知》，在全国率先搭建使用地方民宿管理系统，对民宿管理使用标示管理。

（2）积极推广使用广东省“双随机、一公开”监管工作平台，做好数据互联、互通、互认。

四、服务对象满意情况

11.政务服务“好差评”情况

我厅2020年好差评系统政务服务质量评分每月得分均在9分以上；差评整改率达到100%。在政务服务效能监督管理系统中无红牌确认，异常数据已提交说明。使用省统一建设的好差评系统，无自建系统。

12.咨询、投诉、求助、建议办理情况

（1）广东省政务咨询投诉平台显示我厅接收的所有工单都已按时办结，未出现红牌。

（2）我厅在广东省政务咨询投诉平台，及时录入新知识信息，按时反馈省咨询投诉平台提出的知识补充和修订。