广州市南沙区烟草专卖局2021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2021年行政许可实施和监督管理情况报告如下：

一、基本情况

2021年，广州市南沙区烟草专卖局涉及办理烟草专卖零售许可证的行政许可事项数量31项，已进驻广东省政务服务事项管理系统（广东政务服务网），2021年行政许可申请量1273件，均按规定受理和办结，其中审批同意量1266件、审批不同意量7件。

（一）依法实施情况

本单位严格遵守烟草专卖法律法规规定的审批权限、范围、程序、条件作出相关行政许可；不存在变相设定和实施行政许可情况；对行政许可配套规范性文件及时作出清理、修改、完善和公布；相关事项的法定办结期限为20个工作日，新办、延续、变更业务承诺办结期限为5个工作日，补办、歇业、停业、恢复营业承诺办结期限为1个工作日。

（二）公开公示情况

本单位按要求，分别通过广东政务服务网、电话咨询、现场告知、派发宣传单张、媒体、网站、单位公示栏等方式公开公示烟草专卖所有行政许可事项的实施主体、依据、程序、条件、期限、申请材料及办法、申请书格式文本、咨询投诉方式等信息，每周、每月通过广州市公共信用信息管理平台和单位公示栏定期向社会公开行政许可实施和结果情况，有关公开公示信息明确、细化，符合政务服务一体化、标准化要求。

（三）监督管理情况

为了进一步强化行政许可实施监管，本单位严格执行烟草专卖法律法规对行政审批相对人的经营活动开展定期和不定期的监督检查，发现、查处涉烟违法违规行为；对相关投诉举报及时跟进处理。

（四）实施效果情况

审批服务标准建设得到进一步深化，本单位全年网上全流程办结量1273件，按时办结率未100%，办事群众对相关行政服务均表示满意，切实提高了行政审批效率和行政许可服务水平。

（五）创新方式情况

通过派发宣传单张、现场指导、电话咨询、微信群、QQ群等方式结合线下和线上宣传解答指导操作，广泛宣传、推行广东政务服务网等线上办理途径，进一步提高相关事项的网上办理率。积极落实“行政许可自助终端机”进驻区政务服务大厅事项，积极推进“最多跑一次”全面落地，努力提高行政审批效率，方便服务对象办理相关业务，提高服务质量和服务效率。

（六）推行标准化情况

本单位通过公布、印发《烟草专卖许可证管理办法实施细则》、《广州市烟草制品零售点合理布局规划》、《广州市烟草专卖局卷烟持证零售户信用管理办法》和《烟草专卖零售许可证网上申办指南》进一步规范行政许可事项名称、实施依据、申请条件、申请材料、办理时限、受理范围等要素和减少自由裁量权。通过线上受理、审批有效压缩行政许可事项办结时间，所有事项最多跑一次率、办事不用跑率、一窗率、自助办率、就近办率、可网办率皆为100%，实现群众办事“零跑动”“零见面”，符合我区标准化建设要求。

二、存在问题和困难

1.群众对线上办理的操作过程认知差别较大，网上办理的流程有待简化，信息填写自动识别、相片上传功能稳定性有待加强。

2.“好差评”、电子证照更新调用的功能有待提升。

三、下一步工作措施及有关建议

加强线上功能模块的建设力度，简化系统流程，提高系统自主识别功能，提高电子证照数据质量，提升企业和办事群众的获得感和满意度。