

附件 1

广州市从化区烟草专卖局 2023 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 2023 年行政许可实施和监督管理情况报告如下：

一、基本情况

2023 年，本单位行政许可事项数量 3135 件，已进驻广东省政务服务事项管理系统（广东政务服务网）的事项 7 项，包括：烟草专卖零售许可证新办、烟草专卖零售许可证延续、烟草专卖零售许可证变更、烟草专卖零售许可证变更、烟草专卖零售许可证补办、烟草专卖零售许可证歇业、烟草专卖零售许可证恢复营业；其中行政许可申请量 577 件，其中受理量 577 件、不受理量情况 0 件；行政许可办结量 577 件，其中审批通过量 565 件、审批不予量 12 件。

（一）依法实施情况。我局严格遵守《中华人民共和国行政许可法》和国家有关法律法规规定，严格按照审批权限、范围、程序、条件等流程的标准有序开展行政许可。及时清理、修改、完善行政许可配套规范性文件，进一步优化审批流程和提高审批效率，提升行政许可服务水平。根据《许可证管理办法》规定审批发放烟草专卖许可证自受理之日起 20 个工作日内作出行政许可决定，我局承诺自受理之日起 5 工

作日内行政许可，在实际工作中，都能在自受理之日起5个工作日内作出行政许可决定，没有出现逾期情况。

（二）公开公示情况。我局行政许可决定信息在行政许可决定作出之日起7个工作日内公开，对外承诺缩减期限的，以承诺期限为准。不断加强行政许可信息公开的动态管理，发现已公开的信息有错误的，及时予以更正。已公开的行政许可决定被依法撤销、确认违法或者要求重新作出的，也及时从信息公示平台和公示栏撤下，并在规定期限内重新公布相关信息。建立行政许可统计年报制度，定期公开上年度行政许可总体情况有关数据，每月底在行政许可公示栏公示新增、变更、歇业等各项行政许可办结情况并报上级烟草专卖行政主管部门备案。

（三）监督管理情况。将依法行政和服务质量纳入行政许可管理考核的主要内容，加强对行政许可和服务质量的全过程监督管理。制定具体行政审批监管制度、明确具体流程和措施，明确行政许可相关责任人员职责，严格审核行政审批相对人提供的资料，认真贯彻落实行政许可审查阶段的各项要求。每半年上级烟草行政主管部门组织开展一次行政许可卷宗评查，我局不定期开展行政卷宗审查，不断完善内部对行政审批实施行为的监督情况，提升行政许可水平，防范行政许可风险。指定专人详细记录行政许可事项办理过程中的投诉举报情况，认真调查核实投诉事项，证实投诉属实的按照相关制度对被投诉当事人进行相应的处理。2023年度关

于我局行政许可事项的有效投诉为零。

（四）实施效果情况。我局根据《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》等业务知识及文明服务行为规范；全面推进“线上办”“一站式”服务，健全首问责任、限时办结、专线回访制度链条，确保服务对象诉求沟通顺畅、办理高效，得到行政相对人的认可和提高了其对烟草专卖零售许可证办理的满意度。

（五）创新方式情况。融合移动办案与移动办证功能，结合智慧地图建设，实现零售户合理化布局自动前置预警、排队轮候信息实时推送，减轻稽查人员办证负荷和零售户的“排队焦虑”，推进许可远程预勘探信息化。建设高效便民的行政许可应用，完善网上办（政务网）、自助办（自助终端机）等渠道，便利群众查询和办理，精简优化了审批流程、减少办事环节、缩短办事时限。

（六）推行标准化情况。根据《中华人民共和国行政许可法》和国家有关法律法规以及区政府和上级机关的规范要求，结合我局实际制定了区局行政许可相关的制度。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情况，做到依法行政、公平公开。

二、存在问题和困难

（一）数据对接效率不高

烟草专卖行政管理部门一直沿用行业内部的办公系统进行办公，导致了与政府办公系统在数据对接上的效率不高，未能实现数据实时对接。而且因为办公系统不一致的原因，造成在数据对接的过程中操作比较复杂与烦琐，容易形成数据错报、漏报的情况，需要花费大量人力、时间成本对数据的准确性进行审核。

（二）信息共享不及时

在许可证后续监管过程中，许可机关需要根据被许可人的实际经营情况作出变更、延续、注销等决定。目前烟草专卖行政管理部门跟有业务联系的政府职能部门没有信息推送的系统，导致信息共享不及时。例如：被许可人在办理了工商营业执照的有关事项变更后没有申请烟草专卖零售许可证变更，就可能会出现“证照不相符”的情况，不利于许可证后续监管工作的开展。

三、下一步工作措施及有关建议

（一）继续加强行政许可工作的监督管理工作，持续优化流程，提高行政许可效率，提升服务，不断提高行政审批相对人的满意度。

（二）多渠道收集各方的意见。除了电话热线，还通过邮箱、信箱等多种形式收集群众的意见建议，进一步规范业务办理流程和办证窗口行为。

（三）建议优化办公系统，简化数据对接操作流程，提

高数据对接的效率和准确率；建立信息推送、共享系统，解决信息不对称对实际工作造成的影响。

（四）加强对外宣传和行政许可排队轮候规范性。依法依规落实行政许可轮候管理，严格执行轮候排队制度，利用好零售许可轮候登记数据，对辖区轮候状态实时监控，避免人为因素导致排队轮候异常问题出现，确保轮候办证流程公开、公平、公正，自觉接受社会监督。