# 18.广东省文化和旅游厅2019年度行政审批和政务服务效能情况自评报告

2019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。现将我厅2019年度行政审批和政务服务效能自评情况报告如下：

一、行政审批和政务服务效能情况

（一）转变政府职能深化行政审批制度改革落实情况

**1.政府职能转变和职权调整落实情况**

（1）落实强市放权，对下放委托事项加强业务培训、跟进监督指导。2019年，我厅深入贯彻党中央、国务院关于深化“放管服”改革的重要部署，落实省委、省政府关于进一步推进强市放权的工作要求,努力营造、优化文旅行业良好的营商环境。经充分进行研究论证、广泛听取各方意见建议、反复修订完善压减方案，我厅将原有的88个省级行政权力事项减少至43项，共压减45项（委托类14项、整合减少9项、取消13项、移出权责清单9项），数量过半。同时，接收省委宣传部出版方面的16个行政处罚事项。目前，厅省级权责清单事项共59个，含行政许可20项、行政确认9项、行政奖励2项、行政检查3项、其他行政权力事项9项、行政处罚16项。2020年1月7日，省政府作出《关于取消和调整实施一批省级权责清单事项的决定》（粤府 〔2020〕1号），并发布《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）后，针对新冠疫情突发情况，为确保委托事项的顺利交接和实施，省文化和旅游厅及时组织相关业务处室，针对委托实施事项，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）落实机构改革职能转变要求，职能划出、划入部门按要求做好工作衔接。2018年10月，在省委组织部宣布省文化和旅游厅党组设置及领导成员10天内，我厅就实现了原省文化厅、旅游局两厅局人员集中办公，以新单位名义开始运作，对班子进行临时分工，并于10月25日正式对外挂牌。同时，我厅在省级机构改革各单位中率先研究制定并向省委深化机构改革工作领导小组报送了厅“三定”规定（草案），并于12月15日以省委办、省府办文件印发，新“三定”规定承接了原两厅局所有职能，各项工作衔接有序。

（3）根据职能划转情况及时调整权责清单，并在厅官网公布。根据有关要求，在制定我厅“三定”规定工作中，积极征求省委编办、省委宣传部和省广播电视局等有关部门意见，对照中央部门职能，认真理顺我厅与省相关部门的职责划分，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的要求，明确、细化职责分工，建立健全部门间协调沟通工作机制，不断提高工作效率。

**2.中介服务改革落实情况**

（1）对保留的审批中介服务事项已制定服务事项清单，实行动态管理，明确中介服务事项名称、类别、设立以及中介服务机构资质要求并对外公开。

（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，我厅已完成行政审批中介清理工作。根据《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。我厅2019年度没有政府财政性投资项目需要委托中介机构的情况。

**3.政务服务事项标准化情况**

（1）按照省政府办公厅关于做好全省依申请政务服务事项标准化工作要求，完成编制事项实施目录和实施清单。根据省政府办公厅《关于印发广东省2019年政务服务事项标准化专项工作实施方案的通知》要求，我厅高度重视，厅党组专题研究部署工作，制定了《广东省文化和旅游厅2019年政务服务事项标准化专项工作实施方案》，7月2日，召开2019年政务服务事项标准化专项工作部署会，传达了省政府办公厅关于做好标准化专项工作部署会精神，明确了开展政务服务事项标准化专项工作的具体任务、实施步骤。为有效推动工作，分管厅领导先后4次召开专题会议，研究解决问题，检查推动工作；全厅集中组织培训4次，集中办公15天，经过三个多月的辛勤工作，在“广东省政务服务事项管理系统”共编录完成省级通用目录290个事项、省级实施清单296个事项，大幅压缩审批时限，依申请事项100%实现网上办理，60%以上的事项实现即时办理，其它事项将法定审批时限压缩50%以上；精简审批材料，所有事项平均材料种类数为2.76件；关联电子证照数188件，关联率达到100%，圆满完成了减时间、减跑动、即办程度、精细化管理、减材料和提升在线办理深度等各项优化服务指标。根据法律法规调整和改革要求，及时在省政务服务事项目录管理系统中动态更新事项要素。

（二）事项实施情况

**4.网上办理情况。**我厅现保留依申请的政务服务事项网上可办理率达到100%。

**5.事项按时办结情况。**2019年，我厅行政许可事项全部按时限办结，并主动公开行政许可事项审批结果。

**6.跑动次数情况。**我厅网上申办事项到现场跑动次数不超过1次的比例达到100%。

**7.网上全流程办理情况。**我厅行政许可事项实现全流程网上办理比例达100%。

（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。我厅制定《2019年文化和旅游市场监管“双随机、一公开”抽查工作计划》，并将其公布于政务公众服务网，接受社会监督，营造良好的工作氛围。建立完善行政许可行政处罚信用信息公示工作机制，建立旅游诚信黑名单管理制度。

（2）推动协同监管工作，建立跨部门联合监管机制。围绕打击旅游景区周边涉黑涉恶涉乱等重点问题，加强与省法院、省检察院、省公安厅、省市场监督管理局协调联动，建立行业部门与政法部门、市场监管部门信息沟通、双向反馈、联合整治等工作机制，先后2次派出联合工作组随机抽查汕头、潮州、惠州等市的旅游景区。加强对非国有博物馆的服务和管理，与省民政厅联合印发《广东省文化和旅游厅 广东省民政厅关于进一步规范广东省非国有博物馆备案和登记管理工作的通知》，明确办事流程，解决文物部门和民政部门的衔接问题，落实非国有博物馆双重管理制度。针对我省假借文物实施诈骗的高发多发态势，联合省政法委、省法院、省检察院、省公安厅等12个部门和单位，召开联合打击假借文物进行诈骗协调会议，研究对策措施。与省自然资源厅、省生态环境厅等联合印发了《广东省工程建设项目区域评估工作指引》，制定了区域文物考古调查勘探标准化操作规程、制定区域文物考古调查勘探评估实施细则、例外清单。

（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。指导各地旅游管理部门、行业组织、旅行社积极开展线上免费培训。其中省旅行社协会联合伟然律师事务所举办公益法律直播讲座22场，解答咨询2300余人次。深圳导游协会积极整合培训师资，邀请文旅部“万名英才计划”,协调行业组织，减免导游会费。

**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。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”“全国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。建立完善文化和旅游市场经营主体黑名单管理制度，将严重违法违规的经营主体列入黑名单，通过官方网站、报纸、广播、电视等方式向社会公布，对留存负面记录的经营主体列入违法行为警示名单，实施重点监管。加强和改进营业性演出管理工作，强化对演职人员的甄别和演出内容的管理，确保文化安全和意识形态安全，促进营业性演出市场健康有序发展。建立演出联络员制度,召开专题会议，通报文化和旅游部相关要求，并研究解决演出管理中出现的问题。共计叫停或不予受理涉及文化安全和意识形态安全营业性演出20场，审核不予通过的游戏游艺设备151款。加强网络文化行业管理，严格按照《互联网文化管理暂行规定》规定的审批条件和调整后的审批范围进行审批，对不符合从事经营性互联网文化活动条件的单位，不予发放《网络文化经营许可证》。因业务不属于我厅许可范围或提供虚假材料，不予受理设立申请1093宗，同时对提供虚假材料的企业进行约谈、警告。

（2）根据双随机、一公开要求制定《2019年文化和旅游市场监管“双随机、一公开”抽查工作计划》，全年按计划开展抽查行动。4月2日至30日，开展春季文化和旅游市场随机抽查，组织省市执法人员，分成2组抽查湛江、阳江、云浮、汕头、潮州、汕尾等市共106个对象，包括61家旅行社、45名团队导游，重点检查旅行社是否组织“不合理低价游”等损害消费者合法权益的行为、企业经营各类旅行社业务是否取得经营许可、旅行社及分支机构的经营范围等是否符合法律法规规定、旅行社是否依法与旅游者签订旅游合同等。按时公示抽查结果，报送工作推进情况。强化结果运用，对抽查发现违规情节轻微的，约谈教育经营者；需要立案的，转属地文化和旅游行政部门查处，并通过省政务信息共享平台和“信用广东”网公开行政处罚信息，达到抽查一部分、警示一大片、规范全行业的效果。

（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。

**10.创新监管方式情况。**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。我厅开发建设了“广东省旅游安全应急管理平台”，提高旅游安全管理水平；运用“全国旅游监管服务平台”，督促旅行社填报团队信息，实时掌握旅行社的经营状况，加强旅行社经营行为的动态监管；通过使用文化市场技术监管平台，加强文化市场监管、执法水平。

（四）创新和优化服务情况

**11.开展减证便民情况。**

我厅无需要清理的证明事项；不存在规章、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。

**12.建立部门间信息共享，推进电子证照建设情况。**

我厅均在2-3个工作日完成共享数据审核工作，按时审核率达到100%；对各部门提出的共享数据需求按时按质提供，共享数据需求满足率达到100%；在电子证照系统注册发布7个电子证照，常用电子证照已签发5个，常用电子证照签发率达90%以上；无高频事项，目前已实现5项政务服务事项电子证照的应用；共享数据和电子证照已通过省政务大数据中心被其他部门有效应用，并及时满足其他厅局提出的数据需求，按有应用的数据类别数量之和排序。

**13.提高服务质量情况。**

（1）加强本部门工作制度建设，明确事项实施工作职责、流程、要求和内部监管等方面工作制度。我厅现有省级行政权力事项59项，其中依申请办理事项40项。针对每个事项制定了业务手册，详细明确受理条件、办理流程、要求和工作要求。

（2）我厅针对所有行政权力事项建立了可考核、有追踪、受监督的工作制度，依托省行政效能监督平台，对行政审批的各个环节进行监控，防止不作为、乱作为和慢作为问题。

（3）我厅所有政务服务事项都已进驻统一申办受理平台，并实现全流程在线办理。已推行网上7×24小时全天候在线申请，告知承诺办结日期、材料接收及办事结果发放均使用快递形式、在厅微信公众号推行办事结果预约等便利化措施。

（4）服务粤港澳大湾区和深圳建设中国特色社会主义先行示范区，推出相关便捷举措情况。9月5日，广东省人力资源和社会保障厅、广东省文化和旅游厅联合印发《香港、澳门导游及领队在珠海市横琴新区执业实施方案（试行）》，是贯彻落实《粤港澳大湾区发展规划纲要》和《横琴国际休闲旅游岛建设方案》的举措，有效突破了人才流动限制，促进人才资源在大湾区便捷流动与优化配置，从而实现粤港澳旅游产业互补、协同发展、客源互送，推动粤港澳大湾区旅游业发展。

**14.优化办理流程情况**

我厅现有行政许可事项20项，即办件15项，即办程度30%以上；推进落实跨层级事项扁平化办理，跨部门政务服务事项由一个部门牵头实现并联办理。

**15.精简规范办事材料情况**

通过使用电子证照、整合各类政务服务数据资源为群众办事提供便利，目前，我厅所有行政权力事项平均材料数为2.76件，使企业和群众办事材料减少38%；申请材料没有比2018年底增多。

**16.缩短办事时限情况**

我厅现在行政许可事项20项，全部事项的承诺时限都低于法定办理时限；所有事项平均办事时限低于承诺办事时限的比例达到60%。

（五）投诉举报和服务对象满意情况

**17.政务服务好差评情况。**2019年，我厅未收到差评工单，好差评8.34分以上，已按要求在厅实体政务大厅显眼位置张贴好差评评价二维码，全年未收到差评工单。

**18.咨询、投诉、求助、建议办理情况**

我厅建立知识库更新维护机制，在时效要求时间内（实施7日前），按时更新知识信息。在厅门户网站上实现智能客服回复，在政务服务网、网上办事大厅知识库均有常见问题知识库并进行动态维护；按时办结政务服务网、12345热线、粤省事、粤商通、政务APP渠道以及其他渠道收到的咨询、投诉、求助、建议事项工单；全年无被举报类诉求相关扣分内容。

二、存在问题和困难

各地市对于权责清单调整事项，在省政务服务事项管理系统中提出的疑问较多。在近期开展的委托事项移交实施和省市两级的政务数据系统确认工作中，不少地市承办人员对相关事项，特别是对整合、委托事项的子项名称对应、事项申办材料、办理时限等问题，提出一些疑问。

三、下一步的工作措施及有关意见

针对各地市在省政务服务事项管理系统中提出的疑问较多我厅将主动与上级业务部门、各地市对口业务部门、省政务服务数据管理局沟通，指定专人持续做好对口业务指导，及时掌握、解答委托事项实施过程中存在的问题，确保相关业务受理不留空档，业务办理依法规范。