# 广东省市场监督管理局2019年度行政

# 审批和政务服务效能情况报告

2019年，我局贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神，认真学习贯彻习近平总书记重要讲话和重要指示批示精神，按照党中央、国务院的决策部署和省委、省政府的工作要求，持续深化“放管服”改革，以优化服务为核心，以人民为中心，全面深化行政审批制度改革，持续精简申报材料、简化审批手续、优化审批环节、压缩审批时间、提高审批效率，实现业务、效能零投诉，优化了营商环境，激发了市场活力和社会创造力，为促进经济高质量发展作出了积极贡献。

一、行政审批效能情况

（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。一是**2019年，我局对2017年以来采取重心下移、委托、下放等方式调整由地级以上市实施的行政职权事项的实施情况开展了调查，并形成了调查报告。**二是**加强对承接部门的指导，通过举办培训班、会议研讨交流、业务指导等多种形式，提高承接部门人员的业务素质水平。**三是**我局机构改革工作已于2018年完成，2018年11月发布广东省市场监督管理局关于部分审批服务办事窗口搬迁公告，从2019年1月1日起，按照新处室运作，设立了行政许可与登记注册处，负责省局本级许可注册工作，制定了行政许可与登记注册处和相关处室职责划分文件，各处室工作手册，加强处室间协调。**四是**职能划转后，我局及时对合并前各单位的权责清单进行梳理，整合成省市场监管局的权责清单。制定2019年政务服务事项标准化专项工作实施方案，对划转后的事项全面开展标准化梳理。**五是**在省政府办公厅的统一部署下，开展权责事项压减和优化，将原有事项328项，压减265项，压减比例达80%，超额完成省政府办公厅分配的的压减任务，并做好事项衔接落实工作，动态更新办事指南。

**2．中介服务改革落实情况。**我局审批中介服务事项共1项，为“省级授权质检机构审批”事项相关中介服务，我局已按要求对保留的审批中介服务事项制定清单，实行动态管理，明确中介服务事项名称、类别、设定依据、中介服务机构资质要求等要素，对外公开，动态更新，并进驻中介超市。2019年我局没有脱钩任务，无财政性投资项目。

**3．政务服务事项标准化情况。**根据《广东省2019年政务服务事项标准化专项工作实施方案》相关工作要求，制定我局工作方案，按要求对纳入省级政务服务事项通用目录的事项（包括依申请类行政权力事项和公共服务事项）名称、子项拆分、办理材料、业务表单等清单要素的梳理、统筹，及时对地市对口部门所提意见建议进行处理，按时完成编制事项实施目录和实施清单，要素齐全规范，并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动态更新。

（二）事项实施情况。

**4．网上可办理情况。**2019年我局依申请办理事项119个子项126项办理项，100%实现可全流程网上“零跑动”办理。

**5．事项按时办结情况。**2019年申请人提出行政许可申请业务16067宗，办结量15752宗，办结率98.04%，未办结315宗业务在办理时限内，没有超期办结业务。不予受理或不予批准的业务1809宗，不予受理原因主要是申请材料不齐全或不符合法定形式，不予批准的理由是经审查不符合许可条件。

**6．跑动次数情况。**2019年我局依申请办理事项119个子项126项办理项，100%实现可全流程网上“零跑动”办理。

**7．行政许可事项网上全流程办理情况。**2019年我局行政许可事项99个子项106项办理项，100%实现可全流程网上“零跑动”办理。

（三）加强事中事后监管情况。

**8．建立健全监管制度机制情况。一是**健全监管制度。2019年我局新制定了20项监管制度，进一步健全“双随机、一公开”及系列日常监管工作制度并有效实施，完善企业经营异常名录、“黑名单”和信用修复制度；积极推动建立跨部门协同监管和失信企业联合惩戒措施，牵头在财政专项资金和国际金融组织外国政府贷赠款安排中进行信用信息查询和实施联合奖惩。**二是**进一步推动社会共治。积极引导市场力量、社会力量共同参与市场秩序治理，加快形成政府公正监管、企业诚信自律、社会公众监督的良好氛围。特别是加强指导协会，加强信用宣传和推广。

**9．开展监管情况。**我局不断健全工作机制，细化目标任务，创新监管方式，规范抽查流程，扎实推进事中事后监管工作。**一是**深入开展“双随机、一公开”监管。推动建立省“双随机、一公开”监管工作联席会议制度，强化部门监管协同。全面推行部门联合“双随机、一公开”监管，印发了随机抽查事项清单和工作计划，积极发起并参与部门联合抽查。2019年全省市场监管系统抽查41.22万户，部门联合抽查0.92万户，其中企业抽查率达6.62%，超过市场监管总局要求的5%。随机抽查事项清单、抽查情况和抽查结果100%通过部门门户网站或国家信用信息公示系统（广东）向社会公布，接受社会监督。据统计，2019年归集全省市场主体数据信息1200余万户，公示各类企业信息4052万条，其中抽查检查结果信息97.45万条。**二是**完善信用环境建设。2018年度企业年报率95.5%，全国排名第二。积极营造“一处违法，处处受限”的信用环境，全省90.1万户企业被列入经营异常名录，18.5万户企业被列入严重违法失信企业名单。**三是**加强食品安全监管。2019年食品抽检67.4万批次，合格率98.0%，快检食用农产品948.1万批次。食品评价性抽检合格率98.6%，同比提高4.6%。探索建设食用农产品区块链追溯体系，实行“互联网+明厨亮灶”和“以网管网”等新型监管模式，开展“直播查餐厅”“食安封签”等活动。全面推进实施特殊食品生产质量管理体系，在全国率先开展保健食品体系检查。开展整治食品安全问题联合行动，立案查办违法案件7721宗，罚款4719.2万元，销毁违法食品约1110吨，取缔无证企业160家。扎实开展联合整治“保健”市场乱象百日行动，立案1942宗，罚没1.1亿元。**四是**加强特种设备安全监管。强化隐患排查和监督检查，共排查一般隐患2.4万台，整改2.3万台，挂牌督办8个地市局特设机构，约谈6家单位，2019年未发生较大以上事故。**五是**加强工业产品质量安全监管。开展62种1.2万款产品抽查，查出827款不合格产品。指导企业备案召回缺陷消费品51批次323.5万件。开展儿童和学生用品守护行动、重点工业产品质量安全专项整治，检查各类经营场所11.3万家，查处违法产品10.2万件。开展假冒、伪造厂名厂址、质量标志专项检查活动，检查产品1.0万款，发现重要标签信息缺失2698款。开展来源不明产品专项清查行动，检查各类经营场所10万家，责令改正产品75.1万件，货值3251.2万元。**六是**强化网络和广告监管。组织开展“网剑”等专项行动，网上检查网站（网店）23.4万个（次），实地检查网站（网店）经营者2.7万个（次），查处涉网违法案件4764宗。强化广告导向监管，查处各类广告违法案件5925宗，罚没金额6806.19万元，查处案件数排名全国第一。开展互联网违法广告整治，查处各类互联网违法广告案件4191宗，罚没金额3973.75万元。七是强化质量基础建设和提升。推动质量认证升级扩面，促进提升强制性产品认证，推广绿色认证等自愿性认证。年度新增认证证书13.7万张，占全国总数的18.1%，累计有效期内认证证书43.9万张，均居全国第一。规范检验检测认证市场秩序，首次对3家严重违法检测机构实行撤证。获批成立2个国家质检中心，全省总数达80个，居全国第一。开展公共服务质量监测和重点产品质量提升行动。创新开展产品质量安全“问诊治病”，帮助1620家企业提供“治疗”方案。**八是**加强价监与反不正当竞争执法。2019年，全省查处价格违法案件505宗，实施经济制裁总金额1986.23万元；查处不正当竞争案件1006宗，案值1816.64万元，罚没2475.59万元；查处传销案件27宗，查处违规直销案件2宗，罚没2799.88万元。

**10．创新监管方式情况。一是**我局拓展数据驱动，推行大数据分析、人工智能等创新监管方式。其中，支持东莞开展大数据监管和智慧监管试点，并获得国务院2018年度落实有关重大政策真抓实干成效明显予以激励地区；佛山市首创“人工智能+双随机”监管新模式，通过数学建模构建风险研判模型，实现“双随机”抽查精准性、靶向性和差异性，结果预测精准度高达77.60%。二**是**强化创新抽查方式，探索分类、智慧等新型监管，在广州、深圳、佛山进行企业信用风险分类监管试点工作。牵头广东省“双随机、一公开”平台建设；做好数据的互联、互通、互认，2019年共有省直和中直驻粤、地市及县（区）级等7824个单位向企业信息公示系统报送数据，对抽查发现的违法失信行为依法实施联合惩戒。

（四）创新和优化服务情况。

**11．开展减证便民情况。**根据省司法厅印发的《广东省证明事项投诉处理程序规范》和《证明事项清理工作案例报送规范》和有关要求，我局对取消和保留的证明事项进行了全面梳理，我局依据地方性法规创设的证明事项拟保留一项“住所（经营场所）使用证明”，并向省司法厅报送了有关情况，经省司法厅审核确认，相关证明事项在我局网站上公开。

**12．建立部门间信息共享和推进电子证照建设情况。**我局有条件共享数据审核按时审核率达到100%，共享数据需求满足率96%，常用的电子证照签发率90%以上，高频事项用证率达60%以上，未满足申请部门申请的信息涉及企业敏感信息，按规定不予共享，其余符合条件的信息均已按时满足。根据大数据中心门户的数据超市共享榜，我局信息资源共享295项、服务接口225项、电子证照48项，排名第一。

**13．提高服务质量情况。**我局编制了工作手册，明确了本部门负责的行政许可及注册登记工作职责、流程、要求和内部监管等方面工作制度，制定了政务服务工作管理制度，对所有办理事项实现全流程实时监管。所有事项实现了网上7×24小时全天候在线申请、容缺后补、绿色通道、告知承诺、纸质证书邮政快递送达等便利措施。同时将“开展中介机构检查”省级事项委托广州开发区知识产权局实施，提高了广州开发区专利代理监管的时效性和针对性，促进了专利质量的提升和专利代理行业的健康发展。成功争取国家知识产权局批准在广州市南沙区、中山市设立商标受理窗口，开展商标申请和商标质权登记申请受理工作，实现我省三个自贸区商标受理窗口全覆盖，实现“足不出省”办理商标业务，提升了商标注册便利化水平。

**14．优化办理流程情况。**我局行政许可事项即办件达到50%。营业单位开业登记、非法人分支机构开业登记、内资有限责任公司设立登记、非公司企业法人开业登记、内资分公司设立登记、外商投资有限责任公司设立登记等多项事项与税务登记、印章刻制备案并联办理。

**15．精简规范办事材料情况。**我局通过使用电子证照、部分事项情形实行告知承诺制，使企业和群众办事材料的总量从1047项减少到851项，减少比例为18.7%。

**16．缩短办事时限情况。**我局行政许可事项100%承诺时限均低于法定办理时限，平均办事时限低于承诺时限率比例在15%及以上的事项占总数80.16%。

（五）投诉举报和服务对象满意情况。

**17．政务服务“好差评”情况。**我局在政务服务大厅办事窗口前放置了“好差评”评价二维码牌，引导群众参与政务服务评价。我局完成了政务服务网企业开办一窗受理系统和广东省商事登记全程电子化系统2个系统与省“好差评”系统对接。我局2019年的总办事评分7.98分，由于91.4%的评价人未在7个工作日内做出评价，系统自动给予“基本满意”的默认评价，导致评分不高。2019年未发生差评情况。

**18．咨询、投诉、求助、建议办理情况。**我局按照要求，每月在省局网站“互动交流”栏目发布知识库内容。2019年累计发布知识库54条，按时办理广东政务服务网政务服务热线上的待办工单，自2019年8月12日账号启用以来至2019年12月31日累计办理工单1564宗，未发生超时办结的情况。我局2019年未收到此类投诉。

二、存在问题和困难

大数据、数字化、“互联网+”等智慧审批、监管不足，监管信息化集成不够。目前，不同部门之间系统不统一，数据共享不稳定，数据丢失、延迟等现象仍然存在，多系统运行造成对接困难、工作重复。

三、下一步的工作措施及有关意见

对标国内外最好最优最先进，聚焦群众办事难点、服务堵点，持续释放“放管服”改革红利，强化“互联网+政务服务”“互联网+市场监管”建设，进一步优化政务服务事项全流程网上办理流程，持续落实简政放权要求,持续强化事中事后监管，深入开展“双随机、一公开”检查。