

东莞市侨务局 2020 年度行政许可实施 和监督管理情况报告

根据《关于开展 2020 年度行政许可实施和监督管理情况评价工作的函》要求，现将我局 2020 年以来行政许可实施和监督管理情况报告如下：

一、基本情况

（一）行政审批改革任务落实情况

2020 年，我局深入推进精简行政审批工作，不断简化优化行政审批流程、创新政府服务方式、提高政务服务效能，推进我市行政审批改革工作开展，取得了良好成效。

根据《关于加快提升网上政务服务能力指标水平》和《关于做好 2020 年度网上政务服务能力第三方调查评估准备工作的通知》要求，我局对行政许可事项的申请材料、办理环节、综合运用简政放权、优化流程、简化材料、精简环节、承诺时限、跑动次数、即办程度、全程网办、异地收件、证照互认双向物流等方面进行梳理，工作效率明显提升，从而提高办事效率。

我局现有行政许可一项，为“华侨回国定居审批”。2020 年以来无市本级取消、下放行政许可事项情况。该事项法定办结期限 35 个工作日，承诺办结期限 15 个工作日，通过优化办理流程，精简申请材料，2020 年以来该事项实际平均办结时间为 10 个工作日。我局的行政许可事项均不涉及中介

服务。

（二）行政许可事项实施情况

“华侨回国定居审批”事项已完成标准化编制工作，制定办事指南，并及时对基本信息、申请材料、办理流程、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、办理流程、表格及样表下载等内容的完备度及准确性进行梳理完善。

“华侨回国定居审批”事项已纳入广东省政务服务网，已全流程进驻一体化政务服务平台、市民服务中心综合窗口办理，通过网上预约、不见面审批、快递邮寄递送申请材料以及发放办理结果的形式实现全网办理，实现事项进驻平台占比 100%。2020 年“华侨回国定居审批”事项全年接受申请 11 宗，受理 11 宗，办结 11 宗，办结率 100%。我局在广东省政务服务网对“华侨回国定居审批”的实施主体、依据、程序、条件、期限、申请材料及办法、申请文书、咨询投诉方式等信息进行公开公示，明确工作时限和内部权力运转路径，及时通过信用东莞网站向相关单位和行政相对人公开行政许可实施和结果情况。

（三）加强事中事后监管情况

我局按照内部风险管理和外部监督制衡的原则制定实施监督措施和标准，落实证明事项“应清尽清”和事项动态化

管理，通过事中监督、事后抽查，全方位做好监督管理工作。严格落实行政审批电子监察制度，积极推行服务质量公开承诺制，强化了对行政审批的全过程监控。实行领导责任制，对行政许可事项进行监督检查，年内未发现违法违规情况。

（四）创新和优化服务情况

2020年以来，我局根据《东莞市政务部门简化证明材料的实施办法》和《东莞市推进群众和企业到政府办事“最多跑一次”改革实施方案》对行政许可事项的申请材料、办理环节进行精简、梳理，综合运用简政放权、优化流程、简化材料、精简环节、网上办理以及快递收发等手段，不断优化政务服务工作，取得了较大成效。通过优化办理流程，精简申请材料，该事项法定办结期限35个工作日，承诺办结期限15个工作日，2020年以来该事项实际平均办结时间为10个工作日。

全面推进侨务政务服务事项证照电子化、标准化应用，切实优化政府内部审批效率。目前，“华侨回国定居审批”结合政务服务“四免”优化专项工作，全面应用电子证照、电子材料、电子印章、电子签名、电子表单、双向寄递等手段，在业务申办和审核审批流程中使用电子印章代替手写签名，进一步落实电子印章推进“无纸化”办公，实现事项电子证照开通率为100%，为群众提供高效便利的侨务政务服务。

继续加强我局行政许可事项的工作制度建设，明确每个事项实施的工作职责、工作流程、工作要求、内部监管等工作要素。建立健全首问负责、一次性告知、预约办理等业务优化制度。通过广东省政务服务网公开行政许可事项的申请、审理、审查、决定等办事环节，绘制并公开办事流程图，主动为群众提供咨询服务，服务对象认可度和满意度很高。

二、取得成效

通过推行“行政审批改革”“减政便民”工作，我局各事项审批流程不断优化，审批时限不断缩短，各审批要素实现标准化，各事项的办理流程、申请材料、办事指南均可以在广东政务服务网在线了解、咨询，减少了群众办事成本，提供更便捷高效服务，得到普遍认可，全年未出现投诉、举报等情况。

三、存在问题和困难

我局服务对象多为海外侨胞，他们长期居住在海外，对我国行政许可办理流程和政府各部门职能不熟悉，自2019年10月市民服务中心启用以来，尽管我局已多渠道多形式宣传侨务政务服务事项集中在市民服务中心办理，但他们仍会到我局或通过电话、微信咨询业务办理信息，较少通过网上申请办理。我局人员进行耐心详细的解释说明后，并引导他们到市民服务中心办理。

四、下一步的工作措施及有关意见

为进一步做好华侨回国定居审批工作，我局将主要做好以下工作：

1. 继续加强行政许可事项审批的全流程监管，切实保障依法依规实施，使有关工作更完备、链结更紧密、工作更高效、监督更透明。

2. 进一步推进政务公开、发挥监督作用。让群众了解办事程序，充分发挥公众的监督作用，营造依法行政审批和高效为民服务的良好氛围。

3. 继续加强与省侨办、市政数局、市公安局等部门的沟通协调，将结合工作实际，研究探讨进一步精简办事流程、申请材料，切实为群众提供更便利快捷的服务。

4. 加强对行政审批各岗位工作人员的培训，提高行政能力和服务水平。

5. 加大对政务服务工作的宣传力度。通过东莞统一战线公众号、《看东莞》以及侨法侨益宣传活动等多种渠道宣传我局行政许可事项的办理信息，为群众提供更多的咨询了解渠道。