

拱北海关关区 2020 年政府信息公开工作 年度报告

本年报根据《中华人民共和国政府信息公开条例》《国务院办公厅政府信息与政务公开办公室关于政府信息公开工作年度报告有关事项的通知》（国办公开办函〔2019〕60号）等规定，综合拱北海关本级机关及关区 12 个隶属海关的政府信息公开工作情况编制。本年报中所列数据的统计期限，自 2020 年 1 月 1 日起至 2020 年 12 月 31 日止，电子版可在拱北海关门户网站（gongbei.customs.gov.cn）下载。如对本年报有任何意见、建议，请联系拱北海关办公室。地址：珠海市香洲区水湾路 18 号；邮政编码：519020；电话：0756-8161782。

一、总体情况

2020 年，我关深入贯彻《中华人民共和国政府信息公开条例》，认真落实国务院办公厅《2020 年政务公开工作要点》和海关总署《2020 年海关政务公开工作要点》要求，瞄准社会关切和企业诉求，坚持问题导向，深入推进主动公开，规范依申请公开，优化升级互联网政务公开平台，着力提升政务公开质量和实效，秉持“以公开为常态、不公开为例外”的政府信息公开原则，保障公民、法人和其他组织依法获取海关政府信息，持续提高关区工作的透明度，充分发挥海关政府信息对人民群众生产、生活和经济社会活动的服务作用。

（一）政民沟通更加畅通。

1.基础建设全面夯实，积极打造阳光政务。加强政务公开基础设施标准化建设，清理和更新关区各业务现场政务公开栏、公告栏 18 批次，为社会公众查阅相关信息提供便利。优化本关门户网站“政府信息公开”专栏，全面梳理、清查已公开内容，升级完善各子栏目建设，统一信息发布流程及公开方式，加强平台信息发布审核，进一步规范政府信息公开目录管理。根据总署统一部署打造行政执法公示平台，依据“谁执法、谁公示”的原则，进一步推进落实行政许可和行政处罚信息“双公示”，年内共计公开行政许可和行政处罚信息 355 条。进一步规范依申请公开工作，梳理完善我关依申请公开工作流程，明确责任岗位，确保及时受理、精准答复。

2.中心工作重点关注，认真回应社会关切。紧密围绕疫情防控和促进外贸稳增长重点工作，在门户网站开通“疫情防控和六稳六保专题”专栏，对相关监管规范、通关政策调整进行及时公开和指引，年内专栏公开信息 27 条；12360 热线稳定面对疫情防控及复工复产咨询高峰，重点关注疫情防控政策变化，及时回应社会关注热点，热线全年通话量达 32721 通，同比增加 23.7%，接通率 98.48%，其中涉及疫情防控及促进外贸稳增长工作的咨询 11388 件，印发海关政策法规宣传册 13 万册；配合属地联防联控机制，坚持做好疫情防控常态化下海关疫情防控相关信息解释工作。

3.公开形式逐步丰富，拓宽政民沟通渠道。通过不同渠道和方式回应解读社会关注热点，积极利用门户网站、新闻媒体、微博微信等新媒体平台推进政务公开更方便、更形象、更快速；及时主动向社会公开海关改革动态和最新政策，丰富政策解读形式，采用易于接受的一问一答、图片解读等方式，结合疫情防控、打击走私等重点工作和“4.15 全民国家安全教育日”、“宪法宣传周”等系列活动，通过网站、微信公众号发布多篇文章，获得群众广泛关注和转发；积极开展面对面公开服务，线上+线下开展“关企面对面”活动，创新通过视频会议平台宣传海关惠企政策，积极服务经济社会发展，营造良好对外公共关系。年内，开展“关企面对面”等各类政策宣讲 51 场，举办新闻发布会 6 次，发布政策解读类新媒体文章 182 篇，举办在线访谈 1 次，参与地方主办的外经贸信息宣讲会 12 次，获得社会各界广泛好评。

（二）隶属海关百花齐放。

1.中山海关依托新媒体平台创新推进政务公开零接触、零延时。一是积极创新开展面对面公开服务，依托“海关·企业面对面”政策宣讲精品服务平台，创新开展“在线面对面”，通过视频录播、在线直播、直播回顾等方式，在疫情期间以“零接触”方式及时为企业送上政策宣讲，全年共开展 20 余期。二是提升中山海关微信公众号宣传作用，结合中山关区外贸企业需求，通过“中山海关”微信公众号及时发布相关政策解读，及时回应社会关切，宣传海外捐赠防疫物资通关政策，与中山市红十字会共

同制作微信《关于海外捐赠！临时注册登记业务问答》，并公布咨询热线；为帮助企业复工复产，设立“疫情防控物资快速通关专用窗口”，推出无接触快递原产地证服务，开展指尖调研，针对企业需求制作微信《教你如何在疫情防控期间足不出户办理原产地证！》《现在企业可申请不加征对美反制关税！》。

2. 闸口海关多形式立体宣传疫情防控通关措施。新冠肺炎疫情防控期间，拱北口岸启动 100% 旅客健康申报及体温监测措施。闸口海关制作并公示了大量海关疫情防控提示海报、地胶贴、标识牌、宣传卡片、宣传册，根据疫情防控形势、通关政策变化，动态调整、及时更新相关标识，指引出入境旅客正确选择通道及流程完成健康申报及体温监测工作。讲述此项工作的新媒图文《影像|匆忙的标识》在“中国海关博物馆”微信公众号发布；利用“拱关微发布”“通关小灵通”等微信公众号发布《扫码申报，快人一步！》《一秒搞定健康申报的秘密！》《欢迎归队！珠澳跨境学童入境通关指引》等相关图文，积极承担政务新媒体信息公开责任，从公众需求出发，立体式、多方位解读疫情防控通关政策，拓宽宣传渠道。年内，紧扣联防联控，严防秋冬季节疫情防控相关措施在央视朝闻天下、CCTV-13 新闻频道获得专题报道。

3. 港珠澳大桥海关强化政务公开宣传。开展港珠澳大桥开通两周年、大桥口岸新增货运通道、疫情防控、打击走私等系列宣传活动，在境内外主流媒体发布新闻稿件及图片 200 余条次，通

过“海关发布”“拱关微发布”等平台发布微博、微信 30 条次；视频《港珠澳大桥上的“守护者”》网络总点击量超 100 万次。抓住“4.15 全民国家安全教育日”“知识产权宣传周”“宪法宣传周”等关键时间节点，通过播放宣传视频、在现场设立法律咨询电话、派发宣传单张等方式，面对面为进出境旅客答疑解惑，营造良好宣传氛围。

三、网站管理创新升级

做好拱北海关互联网门户网站运维管理，立足“大数据”“新媒体”时代，积极运用“互联网+”新技术，以拓宽服务范围、强化服务效能、提升服务质量为切入点，汇聚网站及新媒体手段，优化资源，全面推动“大网站”建设，在保持互联网门户网站建设传统优势的基础上，推动新媒体平台建设创新升级。根据总署统一部署，有序顺利完成网站升级改版任务，以健全工作机制、强化平台保障、优化栏目建设、严格信息审核、细化日常监测为抓手，大力推进我关门户网站建设的健康发展。年内，门户网站访问量达 33.74 万人次，发布各类信息 1239 条，受理及答复网站留言 321 条，受理率、办结率、满意度均达 100%。

二、主动公开政府信息情况

第二十条第（一）项			
信息内容	本年新制作数量	本年新公开数量	对外公开总数量
规章	0	0	0
规范性文件	2	2	70

第二十条第（五）项			
信息内容	本年项目数量	相比上年增/减	处理决定数量
行政许可	13	0	696
第二十条第（六）项			
信息内容	本年项目数量	相比上年增/减	处理决定数量
行政处罚	3	0	9237
行政强制	6	0	4571
第二十条第（八）项			
信息内容	本年项目数量	相比上年增/减	
行政事业性收费	0	0	
第二十条第（九）项			
信息内容	采购项目数量	采购总金额（万元）	
政府集中采购	51	2817.16	

三、收到和处理政府信息公开申请情况

(本列数据的勾稽关系为：第一项加第二项之和，等于第三项加第四项之和)		申请人情况					
		自然人	法人或其他组织				
			商业企业	科研机构	社会公益组织	法律服务机构	其他
一、本年新收政府信息公开申请数量		5	22	0	0	0	1
二、上年结转政府信息公开申请数量		0	0	0	0	0	0
三、本年度办理结	(一) 予以公开	1	4	0	0	0	0
	(二) 部分公开（区分处理的，只计这一情形，不计其他情形）	2	0	0	0	0	0

(本列数据的勾稽关系为：第一项加第二项之和，等于第三项加第四项之和)		申请人情况							
		自然人	法人或其他组织					总计	
			商业企业	科研机构	社会公益组织	法律服务机构	其他		
果	(三) 不予公开	1. 属于国家秘密	0	0	0	0	0	0	
		2. 其他法律行政法规禁止公开	0	0	0	0	0	0	
		3. 危及“三安全一稳定”	0	0	0	0	0	0	
		4. 保护第三方合法权益	0	0	0	0	0	0	
		5. 属于三类内部事务信息	0	0	0	0	0	0	
		6. 属于四类过程性信息	0	0	0	0	0	0	
		7. 属于行政执法案卷	0	0	0	0	0	0	
		8. 属于行政查询事项	0	0	0	0	0	0	
	(四) 无法提供	1. 本机关不掌握相关政府信息	2	0	0	0	0	2	
		2. 没有现成信息需要另行制作	0	0	0	0	0	0	
		3. 补正后申请内容仍不明确	0	0	0	0	0	0	
	(五) 不予处理	1. 信访举报投诉类申请	0	0	0	0	0	0	
		2. 重复申请	0	0	0	0	0	0	
		3. 要求提供公开出版物	0	0	0	0	0	0	
		4. 无正当理由大量反复申请	0	0	0	0	0	0	
		5. 要求行政机关确认或重新出具已获取信息	0	0	0	0	0	0	
	(六) 其他处理	1. 申请人撤销申请	1	0	0	0	0	1	
		2. 咨询事项，指引咨询渠道	0	17	0	0	0	1	18
		3. 逾期未补正	0	0	0	0	0	0	0
	(七) 总计		5	22	0	0	0	1	28

(本列数据的勾稽关系为：第一项加第二项之和，等于第三项加第四项之和)	申请人情况						
	自然人	法人或其他组织					总计
		商业企业	科研机构	社会公益组织	法律服务机构	其他	
四、结转下年度继续办理	0	0	0	0	0	0	0

四、政府信息公开行政复议、行政诉讼情况

行政复议					行政诉讼									
结果维持	结果纠正	其他结果	尚未审结	总计	未经复议直接起诉					复议后起诉				
					结果维持	结果纠正	其他结果	尚未审结	总计	结果维持	结果纠正	其他结果	尚未审结	总计
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

五、存在的主要问题及改进情况

(一) 2019 年年报中所提问题整改情况。为提高 12360 热线答复水平及服务质量，通过班前会等形式集中学习新政策、新业务，结合热点、难点问题定期邀请后台专家为话务员专题授课，并每周梳理形成本周学习要点发话务员自学，着力提升话务员专业水平和应答效率。结合机构和人员变化进一步细化基层海关业务现场政务公开标准，规范现场政务公开专栏、标志标识等设施。优化门户网站建设，对“政府信息公开”专栏进行全面升级，新开设“行政执法公示平台”，对已公开信息进行全面梳理和更新，完善信息公开审核和发布工作机制，严格对照公开期限要求，确保主动公开政府信息准确、有效。

(二) 目前存在问题。2020 年，我关政府信息公开工作虽然

取得了一定成绩，但仍存在需要加强和改进之处，在信息公开意识上、形式上、规范上需要进一步提升，尤其是各隶属海关政务公开工作基础有待进一步夯实。下一步，我关将不断完善政府信息公开制度建设，规范政府信息公开各项工作；进一步加大对隶属海关政务公开工作质量和效率的监督指导力度，深入推进关区政府信息公开规范化、标准化建设。

六、其他需要报告的事项

无。