

拱北海关（本级机关）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各部门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，我关本级机关深入贯彻《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，聚焦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，稳步推进政务公开工作。

（一）加强政务公开主动性。推动本级机关政务公开工作规

范化、标准化建设，严格贯彻落实《条例》，制定政务公开工作要点，以上级政务公开评估结果改进为契机、以问题不足为导向、以主动公开为重点、以服务对象为中心，推动机关政务公开工作做深做实；严格执行“属主动公开范围的政府信息，应当自该政府信息形成或者变更之日起 20 个工作日内及时公开”的要求，进一步推进落实行政许可和行政处罚信用信息“双公示”，利用门户网站、新闻媒体、微信等平台，主动向社会公开我关改革动态和最新政策，发布内容包括最新消息、海关法规、本关公告、政府采购、拍卖信息，积极回应解读社会关注热点。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；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；组织热线人员现场服务 2 次；印发宣传资料 13 万册（份）。

（二）提高政务公开服务能力。认真学习并贯彻新《条例》及其一揽子文件关于“依申请公开”的新要求、新规定，做好日常依申请公开工作，妥善应对职业打假人，严控复议、诉讼失利风险；对标国内一流政务服务热线，坚持量质效并举，发挥 12360 热线为民服务窗口效能，妥善应对口岸疫情防控阶段性新政策实施起效等突发性咨询高峰，开展电话回访等系列服务质量监督工作；承担拱北海关门户网站业务咨询答复工作，做到一般性咨询事项当日回复办结，复杂疑难咨询事项 3 个工作日内答复办结，积极利用“拱关微发布”等新媒体平台推进政务公开更方便、更形象、更快速；充分利用 12360 热线以及新媒体平台做好信息公

开工作，加强政策解读，聘任 79 名关区各部门各领域的业务骨干组成 12360 热线后台专家团队，结合热点、难点问题定期邀请后台专家为话务员进行专题授课，通过集中工作、开展培训、制作参考资料等方式提升话务员答复咨询、处理问题的水平和应答效率。12360 热线全年通话量 32721 通，同比增加 23.7%，接通率 98.48%，同比上涨 0.4%，答复满意度超过 99%；回复“拱关微发布”微信公众号后台咨询 2300 余条，答复率 100%；办理依申请公开 22 件，无行政复议失利，未引发行政诉讼。

（三）夯实门户网站建设。年内根据总署统一部署，完成拱北海关门户网站升级改造，改善用户体验。全面升级“政府信息公开”专栏，搭建并完善“行政执法公示平台”，进一步优化首页栏目设置、规范主动公开内容、加强平台信息发布审核，定期全面梳理、清查、补充、修订、完善网站栏目及内容；对照《政府网站与政务新媒体检查指标》等要求，围绕重大决策公开、政务公开申请、“互联网+政务服务”项目、政务信息资源共享或公共信息资源开放服务项目、关长参加新闻发布会、总署网站开展“在线访谈”、省级以上政府部门荣誉称号或表彰等 7 类加分项目，年初统筹规划、全年紧盯落实、加大激励力度，先后 8 次组织开展自查整改，确保栏目信息更新及时、内容准确、回应及时、服务实用。门户网站年内访问量达 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	536
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	539
行政强制	6	0	3804
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	50	2739.16	

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					总计
				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			4	17	0	0	0	1	22
二、上年结转政府信息公开申请数量			0	0	0	0	0	0	0
三、本年度办理结果	(一) 予以公开		1	0	0	0	0	0	1
	(二) 部分公开（区分处理的，只计这一情形，不计其他情形）		0	0	0	0	0	0	0
	(三) 不予公开	1. 属于国家秘密	0	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	0
		3. 危及“三安全一稳定”	0	0	0	0	0	0	0
		4. 保护第三方合法权益	0	0	0	0	0	0	0
		5. 属于三类内部事务信息	0	0	0	0	0	0	0
		6. 属于四类过程性信息	0	0	0	0	0	0	0
		7. 属于行政执法案卷	0	0	0	0	0	0	0
		8. 属于行政查询事项	0	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	0	2
		2. 没有现成信息需要另	0	0	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	
	行制作							
	3. 补正后申请内容仍不明确	0	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	0
	2. 重复申请	0	0	0	0	0	0	0
	3. 要求提供公开出版物	0	0	0	0	0	0	0
	4. 无正当理由大量反复申请	0	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	0
(六) 其他处理	1. 申请人撤销申请	1	0	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		4	17	0	0	0	1	22
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	结	其	尚	总	未经复议直接起诉	复议后起诉

果 维 持	果 纠 正	他 结 果	未 审 结	计	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。提高 12360 热线答复水平及服务质量,通过开展班前课集中学习新政策、新业务,并每周梳理形成本周学习要点发话务员自学;结合热点、难点问题定期邀请后台专家为话务员专题授课,着力提升话务员答复咨询、处理问题的专业水平和应答效率。优化门户网站建设,加强门户网站稳定性和平台互动性。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,我关本级机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、12306 热线的智能化建设上还需要进一步提升;机关各部门政务公开和舆情回应工作取得较大进展,发布、解读、回应衔接配套的政务公开格局基本形成,但存在推动口岸疫情防控和促进外贸稳增长各项措施公开不足的问题。下一步我关本级机关将不断完善政府信息公开制度建设,规范依申请公开政府信息各项工作;加大科技投入力度,提升大数据整合与利用效率,进一步加大对机关各部门政务公开工作质量和效率的监督力度,深入推进机关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。