

广州海关关区2020年政府信息公开 工作年度报告

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》等规定，梳理编制广州海关关区2020年政府信息公开工作年报。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。如对本年报有疑问或有关意见、建议，请联系：广州海关办公室政务公开科。地址：广东省广州市天河区珠江新城花城大道83号，邮编：510623；电话：020-81103431；电子邮箱：gz12360@customs.gov.cn。

一、总体情况

2020年度，广州海关以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，认真落实中央经济工作会议部署，严格按照《中华人民共和国政府信息公开条例》（以下简称《条例》）、《2020年海关政务公开工作要点》等文件规定，结合关区实际，以公开促落实、促规范、促服务，不断完善广州海关关区政府信息公开工作，切实提升工作质效。主要工作情况如下：

（一）深入推进年度重点工作落实。

结合关区实际制定印发《2020年广州海关政务公开工作要点》，部署2020年度关区政务公开领域重点推进的4个方面16

项工作，均已推动完成。梳理关区依法行使的行政权力和依法承担的公共服务职责，强化行政执法事前公开，启动权责清单更新编制工作，坚持把“用权公开”落到实处。在广州海关门户网站主动公开与行政相对人利益相关的突发公共事件等4个应急预案。特别围绕疫情期间社会关注热点和进出口企业需求，在海关总署统一部署下，开设“统筹推进口岸疫情防控和促进外贸稳增长”公开专栏，推动相关信息集中公开，便于社会公众根据需要浏览检索。研学海关总署政务公开培训课程，将《条例》学习作为领导干部重要学法内容之一，并列入海关公务员初任培训必修课程，结合广州海关自主研发的防疫科普手工教具、互动、短视频等课程形式，稳步提升关区各部门、单位政务公开意识。

（二）履行政府信息公开年报编制义务，强化隶属海关规范编制要求。

严格按照“行政性、外部性、独立性”的主体标准，遵循政府信息公开年报格式内容要求，紧盯隶属海关年报编制情况。依法依规按时完成广州海关关区、广州海关本级机关、全部20个隶属海关三级年报的编制工作，连续两年使用两种格式，在广州海关门户网站“政府信息公开专栏”——“政府信息公开年报”分级集中发布，切实做到各层级年报应编尽编、公开格式规范、数据科学精确。

（三）强化政府信息公开法定职责。

主动公开方面，按照“以公开为常态、不公开为例外”的工作原则，逐步提升主动公开政府信息数量，营造公开氛围。

2020年，广州海关门户网站公开各类信息8070条，比去年同期（以下简称“同比”）增长58.8%。其中，“双公示”栏目公开5675条（公开决定信息数量），同比增长28.5%；“两会建议提案办理结果”栏目公开22条，同比增长46.6%；“穗关拍卖”栏目公开33条，同比增长22.2%；公开其他类信息共2340条。新增“行政执法公示平台”“突发公共事件应急预案”“最新消息”等主动公开栏目。

依申请公开方面，依据《条例》和海关总署相关制度规范，强化关区各部门单位办理职责权限，细化操作流程指引、答复模版等，梳理时限节点，提升办理规范度。对隶属海关在依申请公开受理、审查等过程中遇到的问题，通过组织会商、提交法律顾问团队研究和案件审理委员会审议等方式强化法律支撑作用。在关区组织学习依申请公开典型案例，开展政策研究活动，总结关区办理常见问题，通过开展交流会、分享会等方式，提高关区整体依申请公开办理能力。2020年，广州海关关区共受理依申请公开88件，同比增长49%，其中，商业企业类政府信息公开申请增幅较大，申请信息热点集中在进出口食品安全、通关单证、海关统计等领域。关区收到涉及某隶属海关政府信息公开答复的行政复议1宗，已在法定期限内完成相关办理。

（四）完善政府信息公开管理工作制度。

及时公开《2020年广州海关政务公开工作要点》，围绕加强用权公开、制度执行、政策解读、保障培训等方面，明确要求、细分责任、抓好落实，确保总署部署要求关区落

地生根。同时，依据《条例》、参照海关总署相关制度规定，修订印发广州关区政府信息公开制度性文件，结合隶属海关诉求，整合实现“政府信息公开‘一文两表多模板’”，推动接收、登记、审核、办理、答复、归档等各环节更加清晰，提炼依申请公开办理时限要求，不断提高关区各隶属海关信息公开工作规范性和时效性。广州海关所属机场海关、番禺海关等隶属海关通过制定其本级机关政务公开、政府信息管理制度指引，进一步提高内部工作运转质效。

（五）持续加强政务公开平台建设。

遵照海关总署门户网站统一版式要求，对标中国政府网、海关总署门户网站，进一步调整网站栏目设置，规避栏目重复、分级过多问题，便利公众浏览查找。按照首页和底层栏目数据“科学分流、避免重复”的原则，对常用信息在首页开辟专栏、调整各级子栏目设置，增设行政执法公示平台、应急预案、公务员招录、数据查询等常用信息专栏，及时汇集“最新消息”，优化同类信息在同一栏目的展示方式，避免相同功能栏目信息冗余，减少社会公众自行归类的不便，确保“专栏姓专”便于浏览。优化“搜索即服务”网站检索功能，便捷社会公众通过检索、栏目导航、指引链接等方式查找特定信息，全面提升门户网站作为政务公开“第一阵地”的使用友好度。

（六）畅顺多元化互动交流渠道。

2020年，广州海关12360热线共受理答复电话、邮件等各渠道咨询约15.48万次，同比增长12.8%，业务咨询答复率

100%；热线电话接通率为98.2%，同比增加2.6个百分点；通话响应等待时长为6秒，同比缩短66%。叠加“线上+线下”政策宣讲、解读、科普形式，充分发挥政务新媒体矩阵传播快、受众广的优势，围绕社会关注热点和进出口企业需求，在“广州海关12360”微博、微信共推送政策解读新媒体729条，拓宽政府信息主动公开渠道，努力满足公众对海关业务信息、政策法规的需求。

（七）严格内部监督强化规范公开意识。

发挥《条例》赋予政府信息工作机构的职权，结合门户网站平台建设情况，每季度开展关区政务平台维护情况监督提醒，以监督提醒促落实。“以查代学”，不定期检查、测试隶属海关依申请公开受理渠道、答复时限、其他信息查询等政府信息公开咨询问题应答情况、信息公开工作机构规范办理要求掌握情况。借助视频监控中心实时图像，核查各对外办公场所政务公开设施、标识标牌、公告栏、办事指南等张贴维护情况，推动政务公开、政策解读、办事指引直达“基层、市场和民生”。关区全年未收到涉及政府信息公开工作的举报投诉。

（八）政务公开工作亮点。

一是海关重大决策和执行情况解读宣讲“云端化”，提升回应及时性、权威性、精准性。第一时间结合新冠肺炎疫情发展态势，将广州海关“海关进校园 海关进企业 海关进社区”（以下简称“三进”品牌）线下政务公开志愿服务品牌，及时转移至“线上”，创新运用实时连线、趣味短视频、网络直播、

防疫宣传画和手工文创作品等载体，打造“云平台”“云解读”“云科普”“云指引”“云展会”等模式，及时发布最新政策及其解读等政府信息，回应社会关切，发挥线上平台磁吸效应。

二是推行广州海关“关区通办”，企业“哪里方便哪里办”，聚焦问题纾困清零，推动“政务直达”。关区通办事项覆盖9个领域共48项海关业务，梳理办事指南、申办材料目录138份，企业可根据自身需要，到就近的海关政务服务窗口提交办事资料，海关收取、审核后转交相应的主管海关办理，用海关数据“传输”替代企业“跑腿”，解决企业“折返跑”“多地跑”等痛点，关区超6万家企业受益。在政务窗口配置扫描仪、电脑等公共设备，设置咨询专岗提供办理指引，优化政府服务软硬件设施。各隶属海关党委委员联系、服务、走进关区进出口企业，收集解决问题972个，并总结共性症结，在“问题清零”中不断梳理纾困举措。

三是搭建“指尖服务”微信智能平台，集成政务服务功能。在“广州海关12360”微信端、门户网站端，开发线上查询办事系统，分设企业管理、关税征管、检验检疫、货物通关、行邮监管等模块，集成企业年报、进口肉类收货人备案、企业资质证明预约、进出口商品税率查询、输华食品目录查询等办事功能，为公众提供“移动办事菜单”服务，并进一步优化“广州海关12360”微信后台24小时智能在线应答服务，该系统将在评估后正式上线。同时，仍为老年人保留纸质宣传单、为阅读困难特殊人士提供“一对一”指导等政务公开服务形式。结合广州海关12360热线开通十周年、全国青年文明号开放周等

活动，根据疫情形势灵活策划线上线下主题宣传活动、“面对面”宣讲海关政策法规，做到既要“智能化”也要“人情味”。

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	5	5	35
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	11	-1	9559
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	7	0	17706
行政强制	14	-2	2782
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	206	9230.47	

*以上各栏目“本年项目数量”为本关区2020年实际权力事项类别数量，“处理决定数量”为同期本关区作出的决定数量。

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		72	16	0	0	0	0	88
二、上年结转政府信息公开申请数量		8	0	0	0	0	0	8
三、本年度办理结果	(一) 予以公开	14	1	0	0	0	0	15
	(二) 部分公开（区分处理的，只计这一情形，不计其他情形）	19	0	0	0	0	0	19
	(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	1	0	0	0	1
		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	11	0	0	0	11
	(四) 无法提供	1. 本机关不掌握相关政府信息	11	1	0	0	0	12
		2. 没有现成信息需要另	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	4	0	0	0	0	0	4
		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	29	1	0	0	0	0	30
		2. 咨询事项，指引咨询渠道	0	0	0	0	0	0	0
		3. 逾期未补正	1	0	0	0	0	0	1
	(七) 总计		78	15	0	0	0	0	93
四、结转下年度继续办理			2	1	0	0	0	0	3

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	1	0	0	1	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年年报中所提问题及整改情况。

2019年广州海关关区年报中提出以下问题：**一是**工作主动性有待继续加强，部分主动公开内容更新不够及时，政策解读的深度与广度也有待提升；**二是**相关工作机制有待优化，部分公开事项的责任分工不够清晰，政务公开后台系统的操作与审批流程不够简便；**三是**执法公开制度有待全面建立，相关工作的规范性及统一性有较大提升空间。

上述问题在2020年均已采取措施完成整改：通过日常交流分享、监督提醒等形式强化关区主动公开意识，梳理主动公开基本目录，推动法定主动公开信息及时更新维护；修订相关制度性文件，明确政府信息公开工作职责权限、办理流程，优化信息公开保密审查审批流程，做好文件配套释明解读工作；建立“行政执法公示平台”，及时公开依据、条件、程序等行政执法事前公开事项清单，启动广州海关权责清单编制工作，规范行政执法工作制度。

（二）目前存在问题。

一是关区依申请公开办理能力有待进一步提升，部分隶属海关办理能力较为薄弱，《条例》制度法规理解不透彻、运用

不熟练。

二是关区政务公开工作意识仍需加强,主动公开信息占比仍有待进一步提升,尚未形成公开常态。

三是新媒体政策解读形式需要进一步“接地气”、通俗化,品牌传播效应有待进一步提升。

六、其他需要报告的事项

一是根据国务院办公厅印发《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》,广州海关已根据海关总署、广东分署和关区各地市相关要求积极对接,并将按照整体部署有序推进,同时确保调整期间关区热线应答畅顺。

二是关区“三进”项目品牌被列入海关总署国门安全教育试点,广州海关成为唯一独立承接复制海关总署国门安全教育全部课程的直属海关,将积极推动广州关区复制推广和课程融合研发工作,落实国门安全教育要求,推动实现总体国家安全观。

三是广州海关联合广州长隆野生动物世界,创建国门生物安全宣传教育基地,目前已启动申报海关总署科普基地相关工作。

四是广州海关政务服务窗口作为进驻广州市政务服务中心部门之一,已连续10年荣获“政务服务标兵窗口”。

五是广州海关加强政务服务标准化建设,助力广州市政务服务中心琶洲分中心获评“全国最具标准化管理政务服务大厅”。