

深圳海关关区 2020 年政府信息公开工作 年度报告

本报告根据《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》，梳理 2020 年度深圳海关关区政府信息公开工作情况编制而成。报告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。如对报告有疑问或有任何意见、建议，请联系深圳海关办公室，地址：深圳市福田区深南大道 2006 号；电话：0755-84398172；电子邮箱：szzwgksq2@customs.gov.cn。

一、总体情况

2020 年，深圳海关严格贯彻《政府信息公开条例》，根据海关总署《2020 年海关政务公开工作要点》要求，不断扩大主动公开信息范围，健全完善政府信息公开管理制度，创新建设政务公开平台，提升咨询服务水平，推动关区口岸疫情防控和促进外贸稳增长各项措施公开，以公开促人民群众满意度提升。主要工作情况如下：

（一）主动公开工作情况。

1. 深入推进重点领域信息公开。落实《条例》规定，通过门户网站主动公开政府信息共 4065 条；新建“行政执法公示专栏”，按照“事前”“事中”“事后”环节集中公示行政执法信息；梳理完成机构改革以来本关区已作出的行政处罚事项，并主动公

开上述事项的执法依据、条件和程序；新建应急预案专栏，主动公开深圳海关进出境重大植物疫情、重大动物疫情等4个突发事件应急处置预案；新建“疫情防控和‘六稳’‘六保’专栏”，集中发布《深圳海关帮扶企业防控疫情复工复产二十条措施》《深圳海关做好“六稳”工作 落实“六保”任务精准帮扶企业重点措施》《深圳海关精准帮扶供应链企业十条措施》《深圳海关关于出台稳外贸稳外资三十条措施的通告》等政策文件，配套发布政策解读稿件，及时更新政策落实情况，让进出口企业获得实实在在的海关政策红利。

2. 推进基层海关信息上网。梳理关区所辖全部31个隶属海关的机构职能、机构设置、办事地址、联系方式、负责人姓名等信息，并通过深圳海关门户网站“隶属机构”栏目对外公布。

3. 按时完成年报编制工作。依法依规按时完成深圳海关关区、深圳海关本级机关、30个隶属海关2019年政府信息公开年报的编制工作，并在深圳海关门户网站“政府信息公开专栏”集中发布，切实做到各层级年报编制主题齐全、公开格式规范、数据科学精确。

（二）依申请公开工作情况。

受理政府信息依申请公开55件，年内全部完成答复。申请内容集中在进出口食品安全、海关统计信息、行政处罚等领域。办理结果中“予以公开”或“部分公开”21件，占比38.2%，不予公开2件，占比3.6%，申请人主动撤回、本机关不掌握等其他处

理32件，占比58.2%。关区因政府信息公开引起行政复议2件，其中申请人主动撤销1件，复议机关纠正1件，未新引发行政诉讼。

（三）政府信息管理与制度建设情况。

制定《2020年深圳海关政务公开工作要点》，结合关区实际做好统筹，明确工作要求与责任，确保海关总署工作要点落实到位。

完善关区信息公开工作制度，制定《深圳海关信息公开申请办理操作指引》《深圳海关信息公开审查操作指引》；建立健全对外咨询服务体系，制定《12360咨询服务管理办法》，细化政策解读、“专家库”“联络网”“知识库”、呈报通报等工作机制。

（四）政务公开平台建设情况。

建设“i 深关”移动服务应用，入驻海关总署“掌上海关”与深圳市“i 深圳”平台，提供11大模块120项服务，449项常见问题咨询，推进“互联网+政务服务”水平持续优化。

建设“陆路通”微信小程序，通过手机主动公开查验进度和协作要求信息，减少司机与海关人员直接接触，以信息公开方式的创新有效加强执法一线疫情防控。

建设深圳海关门户网站“政府信息公开专栏”，下设法定主动公开内容、依申请公开、政府信息公开年报等子栏目，推动专栏更专、服务更优。

（五）互动交流情况。

1. 做好主流媒体权威发声。重要媒体报道频次、力度空前，

取得良好传播效应。《人民日报》先后15次，《新闻联播》先后24次报道深圳海关工作。有效运用新闻发布会、政务新媒体，全方位宣传解读海关疫情防控工作举措，微视频《战“疫”的一天》点击量破百万次，战疫MV《坚守》微博阅读量超500万人次，“海关声音”的传播力、影响力和公信力进一步扩大。

2. 加强海关12360热线咨询服务。深圳海关12360热线2020年接听各类来电12.03万个，答复网上业务咨询1222件，利用深圳海关12360公众号平台提供“智能客服”咨询服务，机器人答复1.4万余次，线上办理咨询2.4万条。开展“深数半月坛”“专家在线”等线上宣讲26场、参与企业1397家、处理咨询1730件。

3. 深入辖区单元，加强海关政策宣贯。罗湖海关、西沥海关、西九龙站海关等单位，结合帮扶企业复工复产、国门安全宣传、“民法典”宣传等主题，深入开展进企业、进社区、进社会活动，宣传海关政策。

4. 针对企业需求，精准提供咨询服务。福强海关组织开展减免税政策宣讲7次；深圳邮局海关开展“送法入企业”活动，覆盖30多家“空海邮”企业；布吉海关通过“一街一（产）业”“一企一策”、“送政策进街道”全力帮助辖区企业复工复产，开展政策宣讲共17次；观澜海关召开惠企政策宣贯会12场，累计近3000家企业参培。龙岗海关继续升级“海关答人”服务品牌，主动对接418家重点企业和加贸企业逐一开展“点对点”普法宣讲。

（六）监督保障情况。

充分运用《政府信息公开条例》赋予政府信息公开主管机构和工作机构的工作职权，编发政务公开总体工作情况通报1期，12360热线工作通报、呈报14期，督促指导关区各职能处室、各隶属海关落实政务公开工作要点。

强化培训工作，首次将学习《政府信息公开条例》纳入海关公务员初任培训必修课程。

（七）政务公开工作亮点。

深圳海关“12360咨询服务新体系”在广东省市直机关“先锋杯”工作创新大赛中荣获“深圳市十佳案例”“广东省先锋杯优秀作品”。

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	4	4	124
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	12	0	11864
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	12397

行政强制	16	0	3275
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	55	7495.8	

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		36	12	0	1	0	1	50
二、上年结转政府信息公开申请数量		5	0	0	0	0	0	5
三、本年度办理结果	（一）予以公开	9	1	0	0	0	0	10
	（二）部分公开（区分处理的，只计这一情形，不计其他情形）	8	3	0	0	0	0	11
	（三）不予公开							
	1. 属于国家秘密	0	0	0	0	0	0	0
	2. 其他法律法规禁止公开	0	0	0	1	0	0	1

(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	
		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	1	0	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	0	0	0	0	0
	(四) 无法提供	1. 本机关不掌握相关政府信息	9	4	0	0	0	13
		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	1	0	0	0	0	1
		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

(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	
(六) 其他处理	1. 申请人撤销申请	10	4	0	0	0	1	15
	2. 咨询事项，指引咨询渠道	2	0	0	0	0	0	2
	3. 逾期未补正	1	0	0	0	0	0	1
	(七) 总计	41	12	0	1	0	1	55
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	1	1	0	2	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。

主要问题：依申请公开指引不够清晰，导致部分申请人向深圳海关机关错误发送申请；信息公开平台主要依赖门户网站，社会获取信息渠道仍有较大拓展空间。各隶属海关从事信息公开工作人员的专业能力有待提升。

针对以上问题，2020 年深圳海关重新整理门户网站依申请公开栏目，区分设立“本级机关申请”及“各隶属海关申请”专门入口，同时规范各隶属海关受理渠道的填写格式，集中于同一页面，方便社会公众查询。将深圳海关原微信平台更名“深圳海关 12360”，聚焦于政策解读与政务服务；建设“i 深关”移动服务应用，整合通关状态、查验进度等信息查询入口，不断拓展信息公开平台。通过规范工作制度，进一步明确“信息公开办理”

“信息公开审查”“热线管理”的工作要求，各隶属海关积极开展培训学习，提升信息公开工作人员的专业能力。

（二）2020 年信息公开工作存在问题。隶属海关政务公开总体缺乏工作标准与评价，影响企业群众对海关政务公开的“获得感”；隶属海关办理信息公开申请不够规范；总关机关掌握办理情况不及时，对规范答复督促不到位。

六、其他需要报告的事项

深圳海关已组织完成关区内 30 个隶属海关编制、发布 2020 年政府信息公开年报，莲塘海关截止 2020 年 12 月 31 日开关未满 6 个月暂不参与编制。