

杭州海关（本级机关）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》等规定，梳理2020年度杭州海关（本级机关）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，请联系杭州海关办公室，地址：浙江省杭州市西湖区黄龙路7号杭州海关；邮编：310007；电话：0571—87267180；电子邮箱：hzhg_zwgk@customs.gov.cn。

一、总体情况

（一）完善工作机制、加强组织领导

1.夯实制度基础。修订印发了《杭州海关政府信息公开实施细则》《杭州海关政府信息公开工作规程》《杭州海关政府信息公开保密审查规程》等3项工作制度，进一步明确了关区海关政府信息公开主动公开范围及方式，细化了依申请公开事项内部办理的职责分工及办理程序，完善了答复文书模板及相应的监督保障机制，架构起分工合理、权责明晰的制度框架，确保政府信息公开工作处置规范、合法合规。

2.加强组织领导。充分发挥关区政务公开领导小组职能，指导监督关区政务公开工作开展，关领导高度重视，多次听取政务

公开工作专题汇报，研究解决工作中遇到的重点问题。健全关区政务公开联络员机制，明确各隶属关办公室主任为关区基层政务公开工作联络员，顺畅工作联系配合。同时加强对政务公开工作流转的关键环节、岗位人员的业务培训，确保熟悉相关法律法规、工作规程，以点带面规范关区政务工作开展，确保关区主动公开的信息发布完整、及时，政府信息公开申请接受办复高效规范。

2020年，本级机关办结答复2019年接收的公开申请1起；接收政府信息公开申请11起，申请人主动撤回申请1起，依法办结答复9起，另有1起结转至2021年完成答复。

（二）优化网站平台、提升管理水平

1.完成网站改版。以信息发布、政策宣传、功能运用及互动交流等为分类导向，坚持网站规范化建设要求，按照总署统一部署，完成门户网站优化改版。一是完成“政务公开”等专栏的整合优化。完善关区政务公开指南、工作制度，公开组织机构信息尤其是隶属海关机构职能信息，公布关区各行政审批现场窗口职能及对应联系方式，认真做好法律法规汇总发布，积极开展政策政策，定期更新公开目录，充实法定主动公开内容。二是保障社会公众权益，适时调整网站栏目。如设立“事前事中公开”，完善行政处罚公示事前事中信息发布机制，逐步推进关区行政执法事项的事前、事中公开信息，提升执法透明度；设立“应急管理”专栏，及时发布地方政府及海关系统涉及社会公众利益的突发事件应急预案，增强风险防控意识和能力，切实发挥应急预案实际

效用，稳妥处置突发事件。

2.服务中心工作。一是做好疫情防控，支持复工复产。新设了“疫情信息”“落实‘六稳’‘六保’”专栏，及时发布海关疫情防控信息，宣传海关落实“六稳”“六保”工作举措及成效。上线“杭州海关关企互动平台复工复产专业版”应用模块，实现与地方政府“企业码”的有效对接，线上帮助企业解决实际问题困难。全年，平台共收集处置涉及海关问题困难802个，问题答复率实现100%，平均处置时间不超过2个工作日，相关工作举措得到了央视新闻频道的报道。二是优化网上办事服务功能，发挥互联网+海关作用。配合总署门户网站升级改版，在杭州海关门户网站改版上线了内容涵盖电子口岸、船舶申报、航班管理、加贸业务及个人邮件查询等业务的16个功能模块，切实扩大门户网站网上办事、查询的业务覆盖面，让数据多跑路，让群众少跑腿，减少人员接触、助力疫情防控，提供更加便捷的政务服务，支持企业复工复产。

3.规范日常管理。一是规范数据安全，完善网站信息发布审核机制，明确网站各栏目的责任分工，建立日常管理工作台账，定期巡检信息发布情况，在确保信息发布保密安全的基础上，提升门户网站信息发布质量。二是强化网站互动时效。专人专岗每日接收答复门户网站咨询、关长信箱及人民来信等专栏。建立门户网站咨询当日接收分办机制，力求做到简单咨询当场答复、复杂问题限时办复，同时，引入网站咨询结果回头看机制，动态检查通报咨询答复情况，确保咨询答复的准确、及时。全年，累

计答复门户网站咨询433个，平均答复用时1.8个工作日，社会反响良好。

（三）发挥12360热线作用，树立品牌形象

1.拉高工作标杆。围绕接通率、响应时长、答复准确率及信息编发等工作重心，自我加压，修订了 12360 热线绩效考核制度，侧重解决咨询对象的实际问题、困难，提升工作质效，相关工作得到肯定，于今年 2 月被评为“浙江省青年文明号”。疫情暴发以来，我关 12360 热线全员全时段在岗，积极回应企业关切，及时解答防疫物资进出境、支持复工复产等热点问题，如 4 月 10 日当日接听电话 919 起，为正常日均接听量 4 倍，创下 12360 热线建成以来最高纪录。全年，我关 12360 热线受理来电咨询总量 56619 起，接通率 97.74%，平均响应时长 5.3 秒，总署抽查准确率 100%，各项指标同比去年均有提升。

2.优化信息服务。充分发挥内外互联作用，针对咨询人反映的如个人行邮物品清关时间较长等难点问题，及时协调推动解决实际问题。充分发挥杭州海关 12360 热线微信公众号的作用，改版公众号互动服务功能，联动门户网站，拓宽信息发布渠道，强化互动功能，同时，结合热点积极开展政策解读，截至 12 月底，我关热线组织拟稿的 12 篇政策解读文章被总署 12360 热线录用刊发，公众反馈良好。

下一步，杭州海关将继续严格按照总署政务公开工作部署，以相关法律法规为基准，以考核要求为导向，立足关区政务公开工作实际，规范开展政务公开工作，提升工作质效。

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	3	3	3
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	9	-1	7230
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	0
行政强制	5	0	0
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	28	593.45	

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			11	0	0	0	0	0
二、上年结转政府信息公开申请数量			1	0	0	0	0	0
三、本年度办理结果	(一) 予以公开		2	0	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)		0	0	0	0	0	0
	(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	1	0	0	0	0	1
		8. 属于行政查询事项	0	0	0	0	0	0
	(四) 无法提	1. 本机关不掌握相关政府信息	5	0	0	0	0	5

(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	
供	2. 没有现成信息需要另行制作	0	0	0	0	0	0	0
	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	1	0	0	0	0	0	1
	3. 逾期未补正	1	0	0	0	0	0	1
(七) 总计		11	0	0	0	0	0	11
四、结转下年度继续办理		1	0	0	0	0	0	1

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。

2019年，我关年报中所提问题两项：一是政务公开工作制度机制有待进一步完善；二是门户网站栏目及内容有待进一步优化。目前均已整改，情况如下：

一是补足2019年我关政务公开工作制度机制不够完善的短板，于2020年参照《中华人民共和国政府信息公开条例》，结合海关总署工作部署，结合关区工作实际，修订印发了《杭州海关政府信息公开实施细则》《杭州海关政府信息公开工作规程》《杭州海关政府信息公开保密审查规程》等3项工作制度，进一步明确了关区海关政府信息主动公开范围及方式，细化了依申请公开事项内部办理的职责分工及办理程序，完善了答复文书模板及相应的监督保障机制，架构起分工合理、权责明晰的制度框架，确保政府信息公开工作处置规范、合法合规。

二是进一步规范门户网站管理，完成门户网站改版。通过《杭州海关政府信息公开实施细则》将杭州海关门户网站明确为关区海关政府信息公开的主要平台，统一、集中发布我关各类海关政府信息。同时，对照国务院、总署对门户网站建设的规范化要求，以信息发布、政策宣传、功能运用及交流互动等为分类导向，对杭州海关门户网站进行了优化调整，按照总署关于门户网站改版的统一部署，完成我关互联网门户网站优化改版。力争把杭州海关门户网站建设成为杭州海关对外宣传的窗口、政务公开的渠道、服务社会的平台、互动交流的桥梁。

（二）目前存在问题。

一是关区政务公开队伍整体能力水平有待进一步提升，客观上存在对政务公开相关法律法规及政策理解把握不够精准，执行不够到位的情况，政务公开岗位工作人员的综合能力水平培训不足。

二是海关政府信息公开前的信息审核把关有待进一步强化，客观上存在审核把关的程序要求执行不够规范，信息内容的审查把关不够严肃认真的情况。

六、其他需要报告的事项

无。