

附件

## 长沙海关 2019 年政府信息公开工作年度报告

2019 年，我关根据《政府信息公开条例》（国务院令第 711 号）《中华人民共和国海关政府信息公开办法》等有关规定，从健全组织机构、完善工作制度、丰富信息公开内容、拓展信息公开形式和渠道等方面入手，强化监督检查和对外宣传，政府信息公开工作形成了“统一领导、上下联动、条块结合、全员参与”的局面，取得了较好成效。

### 一、总体情况

**一是**高度重视，加强组织领导。根据机构改革变化的情况，适时调整了我关政府信息公开工作领导小组，关长、党委书记任组长，其他关领导任副组长，各部门、隶属海关主要负责人为成员，进一步完善了相关机制，明确了职责。**二是**狠抓制度建设，完善工作机制。废止《长沙海关关务公开工作规程》，并根据新条例对《长沙海关政府信息公开工作规程》《长沙海关政府信息公开保密审查规程》进行了修订。新制定 12360 服务热线和网站工作管理办法等 2 项制度，进一步明确了网站信息发布和维护、12360 热线工作的权责。**三是**抓好信息主动公开，工作成效明显。充分发挥门户网站、12360 热线平台作用，2019 年我关在门户网站上发布“双公示”信息 180 余条、各类政务信息 50 条、图片 47

张；在 12360 微信、微博发布各类信息 117 条。同时，切实做好依申请公开工作，2019 年年来共妥善办理依申请公开 4 次。**四是**拓展信息公开形式和渠道。通过举行新闻发布会、邀请记者采访、参与新闻策划、制作新闻专题片等方式做好海关信息的主动公开，2019 年共召开新闻发布会 5 场，各类主流新闻媒体发稿 600 余篇，其中央视发稿 3 篇、人民日报发稿 2 篇、新华社发稿 12 篇。以关注和提升企业获得感为着力点，开展“送政入企”活动，2019 年共组织开展“综保区 21 条”“两步申报”“主动披露”等政策宣讲会 100 余场，覆盖近 1500 家进出口相关企业 3000 余人次。

## 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<br>制作数量 | 本年新<br>公开数量 | 对外公开总数量 |
| 规章        | 0           | 0           | 0       |
| 规范性文件     | 2           | 2           | 2       |
| 第二十条第（五）项 |             |             |         |
| 信息内容      | 上一年项目数量     | 本年增/减       | 处理决定数量  |
| 行政许可      | 12          | 减 2         | 575     |
| 第二十条第（六）项 |             |             |         |
| 信息内容      | 上一年项目数量     | 本年增/减       | 处理决定数量  |

|           |         |        |    |
|-----------|---------|--------|----|
| 行政处罚      | 2       | 0      | 49 |
| 行政强制      | 0       | 0      | 0  |
| 第二十条第（八）项 |         |        |    |
| 信息内容      | 上一年项目数量 | 本年增/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  |    |
| 政府集中采购    | 30      | 1408.9 |    |

### 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                   |                              | 6     | 0       | 0    | 0      | 0      | 0  | 6  |
| 二、上年结转政府信息公开申请数量                   |                              | 0     | 0       | 0    | 0      | 0      | 0  | 0  |
| 三、<br>本年<br>度办<br>理结               | （一）予以公开                      | 4     | 0       | 0    | 0      | 0      | 0  | 4  |
|                                    | （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）1.属于国家秘密                  | 0     | 0       | 0    | 0      | 0      | 0  | 0  |

|   |             |                |   |   |   |   |   |   |   |
|---|-------------|----------------|---|---|---|---|---|---|---|
| 果 | 不予公开        | 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)<br>无法提供 | 1.本机关不掌握相关政府信息 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|   |             | 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)<br>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             | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|             | (七) 总计               | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 四、结转下年度继续办理 |                      | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |

#### 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<br>维<br>持 | 结<br>果<br>纠<br>正 | 其<br>他<br>结<br>果 | 尚<br>未<br>审<br>结 | 总<br>计 | 未经复议直接起诉         |                  |                  |                  |        | 复议后起诉            |                  |                  |                  |        |
|              |                  |                  |                  |        | 结<br>果<br>维<br>持 | 结<br>果<br>纠<br>正 | 其<br>他<br>结<br>果 | 尚<br>未<br>审<br>结 | 总<br>计 | 结<br>果<br>维<br>持 | 结<br>果<br>纠<br>正 | 其<br>他<br>结<br>果 | 尚<br>未<br>审<br>结 | 总<br>计 |
|              |                  |                  |                  |        |                  |                  |                  |                  |        | 1                |                  |                  |                  | 1      |

#### 五、存在的主要问题及改进情况

存在主要问题：一是门户网站的信息查询、在线咨询等便民服务功能有待进一步完善，用户体验需进一步改进；二是政策解读力度有待进一步提高。2019年我关这项工作虽然有了一定突破，但在主动性、创新性方面存在不足，尤其利用新媒体等方式进行政策宣传、讲解不够；三是主动公开意识和能力需要进一步

提升，在如何适应信息公开工作新要求、积极推进工作方面需要培训力度还不够。

改进情况：通过调研、设计，在长沙海关 12360 微信公众号上部署智能机器人客服，并不断开发完善相关功能，取得明显成效。2019 年机器人共完成自动应答 1779 人次，相当于我关全年 12360 人工坐席接听的 11.1%，人工坐席热线接听压力得到有效缓解，同时也为群众在不同时间特别是非工作时间、不同应用场景（如会议等不方便通电话时）咨询提供了更多选择。

## **六、其他需要报告的事项**

无。