

哈尔滨海关（本级机关）2021 年政府信息公开工作年度报告

一、总体情况

2021 年，哈尔滨海关坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实《中华人民共和国政府信息公开条例》和《2021 年海关政务公开工作要点》要求，坚持公开为常态、不公开为例外，认真做好政府信息公开工作，切实增强政府工作透明度，提高我关工作的公信力。具体工作情况如下：

（一）拓展主动公开深度和广度

结合哈尔滨海关实际，制定《2021 年哈尔滨海关政务公开工作要点任务分解表》，在广泛征求意见的基础上，印发《哈尔滨海关本级机关主动公开基本目录》（2021 年版），均已在门户网站公布。积极开展政策宣传和解读，在门户网站“疫情防控和六稳六保”栏目发布动态类、政策文件类、政策解读类信息。组织开展“食品安全宣传周”系列活动，制作进口冷链食品疫情防控科普宣传册，面向社会开展宣传。根据总署政务公开要点有关要求，及时调整更新政务服务事项目录清单、涉企保证金目录等信息。本级机关全年在门户网站公开政府信息 983 条。

（二）优化政务公开平台建设

进一步加强哈尔滨海关门户网站建设和管理，全年访问量达 138821 次。按照总署统一部署完成“政府信息公开目录”升级

上线工作。对门户网站栏目进行调整，“统计分析”栏目内容发布增加图表等可视化内容，便于群众更直观了解海关统计数据信息，增设“网上调查”栏目，发布网上调查 6 期，进一步提升门户网站服务功能，增强互动性。对哈尔滨海关 12360 热线微信公众号进行功能升级，上线国际邮件状态查询功能，发挥政务新媒体政策解读平台作用，全年转载、发布政策解读类稿件 1276 篇。

（三）增强线上咨询服务质量

进一步加强 12360 服务热线管理，2021 年累计梳理上报 12360 热线知识库知识共计 103 条。有针对性开展话务员培训，提高话务员业务能力和答复规范度，共接听企业与群众来电 12265 个，来电平均等待时间低至 2 秒，接通率达到 99.06%，创我关历史最高水平，在全国各直属海关中位于前列。强化热线前台和业务后台协调机制，由 12360 热线接线员专人负责门户网站业务咨询留言，实时重点关注群众和企业热点问题，及时联系有关部门提供权威解读，为企业和群众提供“一号答”“一站式”的政策咨询服务。全年回复门户网站各类留言 141 条，业务咨询类留言平均办结时间为 1 个工作日。

二、主动公开政府信息情况

第二十条第（一）项			
信息内容	本年制发件数	本年废止件数	现行有效件数
规章	0	0	0

行政规范性文件	0	0	2
第二十条第（五）项			
信息内容	本年处理决定数量		
行政许可	419		
第二十条第（六）项			
信息内容	本年处理决定数量		
行政处罚	22		
行政强制	1		
第二十条第（八）项			
信息内容	本年收费金额（单位：万元）		
行政事业性收费	0		

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		2	0	0	0	0	0	2
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) 1. 属于国家秘密	0	0	0	0	0	0	0
	不予公 2. 其他法律行政法规禁	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	
	开	止公开							
		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	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) 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	1. 申请人无正当理由逾期不补正、行政机关不	0	0	0	0	0	0	0

五、存在的主要问题及改进情况

（一）2020 年年报中所提问题整改情况。2020 年我关政府信息公开工作存在问题：一是信息公开基础较薄弱，关警员普遍对信息公开的意识有待增强，信息公开主动性有待提升；二是对新修订的《政府信息公开条例》等信息公开制度的理解和掌握不够，具体执行中存在现学现用问题。针对以上问题，2021 年，我关通过印发《2021 年哈尔滨海关政务公开工作要点任务分解表》和《哈尔滨海关本级机关主动公开基本目录》，明确公开内容和责任分工；举办《政府信息公开条例》解读与海关政务公开实务”专题培训，对《政府信息公开条例》进行解读宣讲，并结合具体案例进行讲解，进一步强化关警员政务公开意识，取得良好成效。

（二）目前存在问题。一是重点领域信息公开有待加强；二是重大政策性文件的解读在深度与广度上有待提升。

六、其他需要报告的事项

我关 2021 年无收取信息处理费情况。