

南京海关关区 2021 年政府信息公开工作 年度报告

一、总体情况

2021 年，南京海关坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，深入落实《中华人民共和国政府信息公开条例》要求，坚持以人民为中心，扎实推动“我为群众办实事”，围绕便企便民持续优化服务，聚焦政策热点加强解读宣贯，推动关区政务公开工作高质量发展。

（一）紧跟上级决策部署，主动作为强化执行力。一是认真贯彻落实 2021 年海关政务公开工作要点，逐项细化分解 33 项工作任务，其中，29 项已完成，4 项阶段性完成、持续推进中。二是根据总署要求，组织开展面向关区一线关员和企业群众的政务公开专题书面调研，收到有效问卷 4084 份，为下一步海关领域基层政务公开标准目录编制工作提供参考。三是主动参与总署智慧客服项目试点，探索利用科技手段提升我关热线工作质量和效能。四是积极参与政府信息公开目录系统联调测试，并在全国海关首家完成部署上线工作。

（二）紧盯总署考核指标，强基提质再上新台阶。一是按时完成总关机关及关区各隶属海关政府信息公开工作年度报告编制发布工作；组织关区政务公开专题培训班，着力提升关区政务公开岗位工作水平；选取苏州工业园区、连云港、南通海关先行

先试，率先完成基层海关政务公开标准目录编制工作，推动基层海关政务公开标准化规范化；强化政府信息公开申请协同联动办理机制，2021 年以来未发生相关行政复议及诉讼。二是着力提升热线工作质效。全年接听咨询电话 98779 条，接通率 97.3%，直接答复率超 98%；依托“人工+智能”微信客服平台，全年答复用户咨询 3518 条；加强政策解读宣传频次力度，年内原创稿件 85 篇，编发稿件 1328 篇次，累计阅读量超 18 万人次；顺利完成热线归并，南京海关 12360 服务热线作为江苏省 12345 热线分中心正式对外开展海关服务，加强与省 12345 的沟通交流，在更高的平台、更广的范围内为群众办实事、解难题。

（三）紧扣企业问题清零，创新服务实现新突破。一是精心打造“企业问题清零云课堂”，举办 AEO 信用培育专场线上培训，观看直播人次超 2.3 万次，制作金关二期系统热点难点问题操作指引微视频 9 期。二是升级企业问题清零系统，进一步挖潜增效。2021 年受理企业问题 311 个，企业反馈满意率为 99.5%。三是定期汇总梳理典型问题及解决方案，截至年底已累计发布知识库 461 条、案例库 396 条，制作“说案例讲政策—南京海关企业问题清零典型案例分析”系列专题 5 期。四是加强对外宣传，《中国海关》2021 年第 4 期专题报道了《问题清零进行时——来自南京海关的探索》。

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	1	40	56
第二十条第（五）项			
信息内容	本年处理决定数量		
行政许可	16483		
第二十条第（六）项			
信息内容	本年处理决定数量		
行政处罚	2199		
行政强制	688		
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		34	3	0	0	0	0	37
二、上年结转政府信息公开申请数量		4	0	0	0	0	0	4
三、	（一）予以公开	12	0	0	0	0	0	12
本年	（二）部分公开（区分处理的，	3	0	0	0	0	0	3

(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	
度办 理结 果	只计这一情形，不计其他情形)								
	(三) 不予公 开	1. 属于国家秘密	0	0	0	0	0	0	
		2. 其他法律法规禁止公开	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	0	0	0	0	0	
	(四) 无法提 供	1. 本机关不掌握相关政府信息	7	0	0	0	0	7	
		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	0	0	0	0	0	0	
		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	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	
	重新出具已获取信息							
(六) 其他处理	1. 申请人无正当理由逾期不补正、行政机关不再处理其政府信息公开申请	2	0	0	0	0	0	2
	2. 申请人逾期未按收费通知要求缴纳费用、行政机关不再处理其政府信息公开申请	0	0	0	0	0	0	0
	3. 咨询事项，指引咨询渠道	2	2	0	0	0	0	4
	4. 申请人撤销申请	10	0	0	0	0	0	10
(七) 总计		36	3	0	0	0	0	39
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）2020 年年报中所提问题整改情况。2021 年，南京海关针对 2020 年年报所提出的“一是关区各海关的政务公开工作能力水平参差不齐，部分新设立的海关业务基础较为薄弱，部分海关未受理过信息公开申请，部分海关人员调整工作交接不到位，亟待组织开展针对性的指导和改进；二是政策解读工作能力有待进一步提升，部分稿件存在质量不高、针对性不强的问题，部分职能部门和隶属海关的主动性和积极性不够”的问题，多措并举完成整改：一是加强业务培训，组织关区专题培训，结合案例讲实务，进一步提升人员工作能力水平；二是推动“我为群众办实事”，针对部分业务基础薄弱海关，开展送教上门活动，现场交流指导，提高帮扶针对性；三是发挥绩效考核的指挥棒作用，充分调动各关积极性和主动性，围绕海关政策和改革热点、辖区企业关注的重点制作解读稿件，鼓励原创，着力提升政策解读质量。

（二）目前存在问题。一是基层政务公开标准化规范化工作推进不够全面，关区部分海关目录编制工作进度较慢，在督促抓好目录指引实施落地方面还需进一步加强。二是部分海关对政府信息公开工作的重要性认识不到位，对信息公开申请可能引起的复议诉讼等法律风险缺乏足够认知，实际工作中仍需进一步加强指导、检查和督促。

六、其他需要报告的事项

无。