

海关领域基层政务公开标准指引

一、适用范围

（一）适用主体。本指引适用于隶属海关的政务公开工作。

（二）参照情形。直属海关、隶属海关所属具有公共服务职能的企事业单位信息公开工作，应当遵循本领域国务院主管部门制定的有关公共企事业单位信息公开规定。对于本领域尚无信息公开规定或规定中未涉及公开事项，可参照本指引执行。

二、组织管理

（三）领导职责。隶属海关要依法确定一名负责同志，履行本关政务公开领导职责，并定期报直属海关办公室备案。

（四）机构岗位。隶属海关办公室是本关政务公开工作负责机构，应当设置专岗负责本关政务公开日常工作。岗位人员变动时，应及时报直属海关办公室备案。

（五）业务管理。隶属海关应当在海关总署、直属海关和属地地方人民政府的统一指导、协调下开展政务公开工作。

三、主动公开

（六）明确主动公开事项。隶属海关应当主动公开涉及公众利益调整、需要公众广泛知晓或者需要公众参与决策的海关政府信息。

指引所附《海关领域基层政务公开标准目录》（以下简称《目

录》),列出了隶属海关应当主动公开的7个一级事项、25个二级事项,并对公开渠道等作出推荐性指导。各直属海关应当组织和指导隶属海关,依据自身实际和相对人需求,梳理、细化、完善公开事项,具体公开内容,确定公开渠道,编制关区或隶属海关标准目录并实施动态更新。

(七) 建立主动公开机制。按照“谁制作、谁公开”“谁公开、谁审查”“先审查、后公开”的原则,隶属海关应当建立健全本关信息发布工作流程和公开审查工作机制,确保信息发布及时、权威、准确。隶属海关办公室要认真履行公开工作牵头职能,加强本关政府信息资源的系统梳理和公开属性管理,指导督促各部门履行公开主体责任,做好《目录》贯彻落实工作。

(八) 完善主动公开渠道。直属海关、隶属海关应当因地制宜、实事求是,以利企便民、实用好用为原则,鼓励探索创新,坚决不搞形式主义和一刀切,逐步建设适应和满足本关服务对象的公开渠道和公开载体。

四、依申请公开

(九) 畅通申请渠道。隶属海关应当建立畅通的政府信息公开申请接收渠道,为申请人依法获取海关政府信息提供便利,包括但不限于当面提交、邮政寄送、电子邮箱等。

隶属海关应当将本关所开通的申请接收渠道及使用注意事项,在政府信息公开指南中专门说明并向社会公告,并对已经对外公告的申请接收渠道承担相应法律义务。

（十）健全办理流程。隶属海关应当建立健全依申请公开登记、审核、办理、答复、归档等工作流程，防止因遗漏、延误、内部衔接不畅等问题损害申请人合法权益，最大限度减少不必要的行政争议。对于疑难、复杂以及敏感信息的公开申请，应当建立多部门共商工作机制，并及时向直属海关报告。

五、解读回应

（十一）解读宣贯。隶属海关应当针对企业群众关心的重要政策和热点问题，通过政策说明会、即时通讯群、公众号、现场公示栏、咨询窗口等方式，及时传递总署和直属海关政策文件，主动宣传和讲解本关的具体贯彻执行措施。

对于本级层面无法解答、解决的政策性疑难问题，隶属海关要主动收集、汇总并通过业务条线及时向上级部门反馈，确保海关政策措施在实际执行中不跑偏、不走样。

（十二）精准推送。鼓励隶属海关依据本地工作实际，推行精准化公开和沟通方式，根据不同类型、不同需求的企业群众，匹配推送适用的政策措施和办事服务信息。

（十三）回应关切。对涉及本关的重要政务舆情、媒体关切等热点问题，隶属海关应当按照海关舆情处理工作机制，认真研判、及时报告、规范处置。

六、互动交流

（十四）畅通民意表达。除海关 12360 热线和直属海关网站互动交流渠道外，隶属海关应当依法建立健全本关的信访投诉和

意见建议接收渠道，并在本关对外办公场所、直属海关网站、政务新媒体上对外明示，加强矛盾问题的源头化解，最大程度实现一线问题不积累、基层矛盾不上交。加强渠道日常管理，确保各类诉求依法合规办理，群众诉求件件有回应。

（十五）扩大公众参与。既要“走出去”，还要“请进来”：鼓励隶属海关结合国门安全教育、普法宣传、科普宣传、海关业务相关主题日、我为群众办实事等活动，进社区、进校园、进企业，尽可能增进社会公众对海关业务职能的了解；各隶属海关每年应当至少组织一至两次公众交流活动，包括但不限于企业座谈会、问卷调查、公众开放日、关长接待日等形式，搭建海关与社会公众的良性互动桥梁。

七、平台建设

（十六）提升线上平台公开水平。针对当前政府网站集约化建设的实际，隶属海关应当以直属海关网站、新媒体等为第一公开平台，集中发布本关权威信息；直属海关应当做好网站涉及隶属海关栏目的规划、建设和管理，指导督促隶属海关及时发布、更新信息。鼓励直属海关、隶属海关更多运用信息化手段，探索形式多样、内容丰富、精准有效的公开方式，扩大信息传播力和影响力，便捷企业群众快速获取信息。

（十七）提升线下平台服务能力。政务大厅、业务现场、办公场所是海关接触、服务企业群众的第一线，直接影响企业群众对海关的认可度、满意度。所有隶属海关均应对外公开本关业务

联系、咨询电话，方便企业群众办事咨询；加强对一线关员的业务培训，推行首问负责制，凡是能在政务大厅、办事窗口、业务现场以及通过本关业务电话等直接解答的一般咨询问题，原则上不允许再指引企业群众“舍近求远”拨打 12360 海关热线求助，提升企业群众的获得感。

在现场政务公开设备设施的配置以及政务公开专区、咨询服务窗口的设置上，应当在严格落实法定公开义务的前提下，按照量力而行、必要合理、实用管用的原则实施开展，充分考虑各关业务实际和相对人需求，不搞“大而全”和“一刀切”，不增加基层额外负担。以优化办事服务体验为工作重点，用足用好现场公示栏、电子屏、查阅点、咨询服务窗口等实体平台，最大限度利企便民。

八、监督保障

（十八）加强统筹指导。各级海关要高度重视政务公开工作，发挥垂直管理优势、加强统筹协调，及时解决基层政务公开工作中的困难和问题。在基层政务公开标准化规范化推进过程中，各级海关各司其职、各负其责：总署侧重顶层设计、统一规划、考核督促，直属海关着重上传下达、任务分解和监督指导，隶属海关要切实承担起贯彻落实的主体责任，充分发挥主观能动性，将有关规划、任务在关区落地生根见效。

（十九）加强监督考核。直属海关要进一步加大工作监督力度，用好考核评估抓手，定期对隶属海关政务公开工作开展考核

评估和抽查通报；对未按照要求开展政务公开工作的，予以督促整改或者通报批评，需要对负有责任的领导人员和直接责任人员追究责任的，依法向有权处理部门提出处理建议。

（二十）加强培训交流。加大教育培训力度，把政务公开特别是政府信息公开纳入基层领导干部和公务员教育培训内容，增强依法依规公开意识。直属海关应当定期通过业务培训、实务研讨、跟班学习、实战测试等形式，不断提高关区政务公开队伍的能力和水平。积极学习借鉴其他部门和地方政府的基层政务公开先进经验，主动探索创新，争创海关政务公开工作的先进标杆。

附件： 海关领域基层政务公开标准目录