

# 中国人民银行海口中心支行 2020 年度政府信息公开工作报告

## 一、总体情况

2020 年，人民银行海口中心支行严格按照党中央、中国人民银行政务公开工作的部署要求，认真贯彻落实《中国人民银行办公厅关于印发 2020 年政务公开工作要点的通知》，围绕人民银行中心工作，坚持“以公开为常态、不公开为例外”原则，稳步推进辖区政务公开和优化政务服务工作，做到应公开、尽公开，充分保障社会公众的知情权、参与权与监督权。

### （一）强化组织领导，有序开展政务公开工作

一是聚焦新时代政务公开工作的新要求，及时组织召开海口中心支行 2020 年政务公开领导小组会议，会议对 2020 年全辖政务公开工作进行了全面部署，要求政务公开领导小组成员单位各司其职，认真做好 2020 年的政务公开工作。二是及时将《人民银行办公厅关于 2020 年政务公开工作要点的通知》转发至辖区人民银行各市县支行，并提出了三点工作要求：一要主动作为，强化金融政策解读回应；二要上下联动，助力公开平台建设；三要苦练内功，提升依法公开工作实效，确保辖区人民银行系统政务信息公开工作有序开展。三是完善政务公开工作机制。紧紧围绕人民银行中心工

作，以保障社会公众知情、参与、表达和监督权为目标，进一步健全辖区政务公开信息发布、解读、回应及舆情引导等工作机制。

## （二）晒出政务公开“明白账”，提升权力公信力

1.晒出权力运行“明白账”。一是辖区人民银行各市县支行围绕权力运行全流程、政务服务全过程，全面梳理政务公开事项，形成了包括审批内容、主体、时限、方式等多个要素在内的标准化规范化“权力”实施清单，全辖做到对标对表、照单用权。二是在营业大厅设置政务公开电子触摸屏、张贴公开审批服务事项、办事指南、公示业务受理一次性告知清单和制作大厅视频轮播 PPT、增设办公楼层指示索引、放置征信自助打印机等方式向公众公开服务事项，最大限度利企便民。2020 年，辖区通过政务信息自助查询机查询政务公开信息超过 4 万人次，通过征信自助查询机查询个人征信记录超过 45 万人次。

2.晒出群众监督“明白账”。按照应公开尽公开的原则，充分借助海口中心支行互联网子网站、微信公众号、海南政务服务网和地方政府政务服务 APP 等平台，实现全辖在履职过程中的信息及时公开。其中，在“服务公开”方面，辖区人民银行各市县支行按照“一套服务、一套流程”的工作要求，对窗口服务部门的业务流程进行全面梳理优化，绘制通俗易懂的业务办理流程图，标准化呈现相关事项的办理指南，确保企业和群众看得懂、易操作。在“结果公开”方面，

辖区各市县支行及时通过海口中支互联网子网站公开行政审批、行政处罚和纪念币预约兑换等信息。

### （三）用好政务“新媒体”，提升金融政策传导力

1.用好微信公众号，及时做好金融政策宣传解读。充分借助海口中心支行微信公众号平台做好辖区金融政策、金融知识的宣传解读工作，方便企业和群众第一时间了解金融资讯和人民银行出台金融政策的办理要素。疫情期间，海口中心支行官微发布《延期还款必看！海南省疫情期间银行机构关于延期还款政策指南》《速看！一文了解复工复产贷款新优惠政策》等 21 篇金融政策宣传解读稿件，有效扩大了金融政策知晓面，助力中小微企业及时享受金融政策红利共渡难关。

2.巧借媒体发声，推进金融政策直达实体。主动与新华社、金融时报、海南日报、南方都市报、海南广播电视台总台、海南在线等主流新闻（网络）媒体建立日常联系对接机制，搭建金融宣传定期会商工作机制，先后联合策划“自由贸易账户体系介绍”“贸易投资便利化外汇创新政策解读”“全国率先启动入境游客移动支付便利化试点”“贸易外汇收支便利化试点”“稳企业保就业金融支持政策”等 15 个金融宣传专题，并第一时间借助上述媒体就金融政策的主要内容、出台背景、实施意义等进行全方位、多视角宣传，力求使金融政策直达实体，让市场主体及时知晓政策、使用政策，尽早享受政策红利。其中，2020 年 5 月 19 日，央视《新闻联播》

对跨境金融区块链服务平台在海南自贸港的首单应用案例进行了专题报道，引起广泛关注。2020年，联合主流媒体发布金融政策信息77条，网络媒体转载104次，受众群体覆盖海南全岛。

#### （四）架起沟通“连心桥”，提升社会关切回应力

一是架起监督“连心桥”。完善内部监督机制，由海口中心支行政务公开领导小组办公室负责定期对辖区各市县支行的政务公开工作开展督促检查，并积极探索建立外部投诉监督机制，推进全辖政务公开透明化。如，三亚市中心支行成立履职效能投诉中心，并在一楼服务大厅设置“履职效能投诉中心外网信箱”，实时接受服务对象的监督。二是架起网络“连心桥”。通过建立健全辖区政务舆情收集、信息报送、网络舆情处置工作机制，密切关注金融政策公开公布后社会各方的反映，并通过网络评论回复、留言回复增强互动，及时回应社会关切，架起了与群众沟通的桥梁纽带，将群众的“表情包”，作为工作的“晴雨表”，实现服务群众“零距离”。三是架起热线“连心桥”。畅通“12363金融消费权益保护”等对外服务热线，及时解答处理各类金融服务投诉，并就金融监管政策、金融服务、金融创新等事项进行答疑解惑，切实保障人民群众合法金融权益。2020年，全省“12363”暖心热线共接听电话3147通，解答咨询1981件，处理投诉114件，办结率均为100%。

#### （五）推广政务服务“网上办”，提升金融服务能力

**1.推广外汇政务服务“网上办”。一是开通线上政务服务。**为提升市场主体办理外汇业务的便利性，降低业务办理的时间成本，海口中支通过开通政务服务网上办理系统，实现辖区所有外汇行政许可业务均可在线预审，部分业务可在线上完成行政许可审批，为企业提供了高效便捷的行政许可办理服务。2020年，共有130家进出口企业通过政务服务平台办理外汇行政许可业务。**二是推动对外付汇税务备案电子化系统上线运行。**针对现行法规规定服务贸易等项下向境外付汇单笔等值5万美元以上，企业须凭税务部门出具的税务备案表到银行办理付汇的问题，海口中支联合税务部门开发税务备案电子化系统，企业只须在网上提交审核材料，即可生成税务备案表，直接在银行完成付汇，企业办理对外支付税务备案时间由原来的2-3天缩短为几分钟。2020年，共发生业务830笔，金额3.8亿美元，惠及98家外贸企业。

**2.推进征信服务“网上办”。一是推广“征信查询小助手”小程序，**通过将全省22家个人信用报告查询点的地址及联系电话嵌入“信用小帮手”APP，打造主城区征信查询“三公里辐射圈”，实现征信查询“就近跑”，让社会公众查询信用报告更加便捷。目前，已超过17万人次通过该程序获取查询点信息，办妥了征信查询服务。**二是推广征信报告“线上查”，**通过地方报纸、微博、微信等媒体发布、推广《个人信用线上查》等宣传册，指导金融机构及时将企业信用网银查询方式推广至企业客户，不断增强在线查询的知晓度和

使用度。三是实现征信查询“在线付”。开通征信报告查询在线支付功能，支持微信、支付宝和云闪付支付。疫情期间，海南全省个人信用报告查询在线支付率达到99%。

## 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	1	1	56
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	4	0	50344
其他对外管理服务事项	0	0	0
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	18	0	12
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	152	44867168.93 元	

注：“政府集中采购”数据包括国家外汇管理局海南省分局数据。

## 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						总计	
	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	1	0	0	0	0	0	1	
二、上年结转政府信息公开申请数量	0	0	0	0	0	0	0	

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) 不予公开	1. 属于国家秘密		0	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	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) 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) 其他处理					0	0	0	0	0	0			
(七) 总计					1	0	0	0	0	1			
四、结转下年度继续办理					0	0	0	0	0	0			

#### 四、政府信息公开行政复议、行政诉讼情况

结果维持	结果纠正	其他结果	尚未审结	总计	行政复议					行政诉讼				
					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
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

## 五、存在的主要问题及改进情况

(一) 辖区部分单位、部分部门政务主动公开意识有待进一步加强。近年来，海口中心支行辖区人民银行系统大部分单位、部门的政务主动公开意识明显增强，均能按照《政府信息公开条例》的有关规定，扎实做好政府信息及时对外公开工作。但在工作实践中，辖区人民银行系统少部分单位、部门政务主动公开意识还不够强，导致部分履职信息未及时对外公开。**改进情况：**海口中心支行政务公开工作领导小组办公室通过电视电话会、现场培训会相结合的方式及时加强对辖区人民银行系统政府信息公开工作的培训力度，通过积极强化培训，有效提升了辖区干部职工的政务主动公开意识。

(二) 政府信息公开渠道较为狭窄。从目前情况看，由于人民银行互联网子网站建设权限仅限于省级及副省级城市分支机构，人民银行地级中支和县级支行均无独立的互联网子网站，其履职信息大多通过本单位宣传栏、LED显示屏、政府信息公开自助查询机等方式对外公开，导致政府信息公开的广度不足。**改进情况：**海口中心支行积极利用互联网子网站和官方微博公众号及时公开辖区人民银行市县支行履职有关的政府信息，并指导其通过地方政府门户网站或官方微博公众号等平台公开相关金融政策信息。

(三) 利用政务新媒体宣传解读金融政策工作还存在薄

弱环节。疫情期间，人民银行总行出台一系列金融支持抗疫保供、稳企业保就业的政策，特别是《海南自贸港建设总体方案》公布以来，海口中心支行推动落地 10 余项金融改革创新和试点政策，但从政策的实施效果看，部分政策落地效果还有待进一步提升，利用政务新媒体向市场主体宣传解读金融政策工作还有待加强。**改进情况：**海口中心支行紧贴政务新媒体对传播语言的新要求，在新闻通稿、解读材料的基础上，采用 H5 动画、一图读懂、视频图解等生动直观、通俗易懂的“网言网语”，以公众喜闻乐见的传播方式，借助人民银行、当地政府、商业银行政务微信公众号平台，聚焦“自贸港金融改革创新”“自贸港金融服务”“央行政策发布”“金融支持抗疫”等主题，及时为市场主体和群众送上看得懂、用得上的金融政策信息。

## 六、其他需要报告的事项

无。