

# 中国人民银行深圳市中心支行 2020 年度政府信息公开工作报告

## 一、总体情况

2020 年，深圳中支认真贯彻落实党中央、国务院对政府信息公开的工作部署，严格按照《中华人民共和国政府信息公开条例》和《中国人民银行 2020 年政务公开工作要点》等有关规定，提升政府信息主动公开工作实效，优化依申请公开办理，通过政策宣导下沉、信息权威发布、政务平台优化等工作机制，进一步增强企业和居民对金融支持政策信息的获得感、满意度，以公开促落实、促规范、促服务。

（一）坚持以公开为常态、不公开为例外，提升主动公开工作实效。

一是通过深圳中支官方网站、“金融鹏程”微信公众号等多种渠道，及时、全面地公开法定公开信息，加大行政执法信息公示力度。截至 2020 年末，深圳中支子网站发布政策法规、履职动态、金融数据和业务报告、行政许可和处罚公示、人员招录信息、便民服务活动以及创新工作等信息 284 条（期）。其中行政许可信息 59 期，主要包含企业存款账户开户和黄金制品进口许可等方面；行政处罚信息 55 期，主要为对违反票据管理规定等违法行为的行政处罚。根据国务院办公厅《关于推进政务新媒体健康有序发

展的指导意见》，积极推行“互联网+政务”，完善政务新平台建设。截至 2020 年末，深圳中支“金融鹏程”微信公众号粉丝数量超过 12.6 万，2020 年发布文章 851 篇，宣传惠企利民政策、普及金融知识，发挥政务新媒体优势，取得良好收效。二是通过民众触达率高、接受度高、满意度高的“线上+线下”形式开展金融支持政策宣传，强化政策传导力度。2020 年深圳中支组织召开启动会、政策宣讲会、银企对接会 92 场；通过新华社等主流媒体开展金融支持稳企业保就业宣传报道 45 次；组织商业银行参加第十四届深圳金博会，全面展现深圳金融稳企业保就业工作成效。

（二）坚持依法依规、便民高效，优化依申请公开办理。

一是规范流程。严格按照《中华人民共和国政府信息公开条例》《中国人民银行政务依申请公开制度》规范依申请公开办理程序。分办环节，抓好形式审核，明确责任部门，把握处理时限；办理环节，主动了解申请意图，宣介政策法规，规范受理环节工作；答复环节，准确适用答复法规依据，从严把握不予公开范围，保障公众合理信息需求。二是做好便民“一站式”答复。通过加强沟通，充分了解申请人意图，在依法合规前提下尽量减少信息补正，实现便民高效。通过加强政务公开平台建设，保持互联网申请渠道畅通无阻，降低公民、法人的申请成本。截至 2020 年末，深圳中支受理依申请公开 97 件，申请数量同比增长

83%，答复政府信息公开申请 95 件（含上年度结转申请 3 件，另有 12 月底受理 1 位申请人的 5 件申请顺延到下年度答复），均在法定期限内予以答复。因依申请公开引发的行政复议 2 件（申请人提出撤销申请，行政复议终止），未发生相关行政诉讼。

（三）通过政策宣导下沉，扎实做好“六稳”工作、全面落实“六保”任务。

一是聚焦企业，创新开展深入社区政银企对接工作，下沉服务重心，进街道、进社区、进园区，为企业送政策上门、送产品上门、送服务上门。截至 2020 年末，累计对接中小微企业 34306 家，推动 5714 家企业获得贷款、金额 167.24 亿元，其中首贷率 32.0%，信用贷款比例 41.7%。二是聚焦相关政府部门，赴深圳 10 个区作专题系列讲座，解读人民银行、外汇局支持政策，形成政策合力，加大小微企业资金保障力度。在深圳各区和金融系统共同努力下，截至 2020 年末，深圳普惠小微贷款余额 9299.79 亿元，同比增长 40.9%；普惠小微贷款利率为 5.40%，较 2019 年末下降 0.67%。三是聚焦民众，综合运用新媒体和政务平台等渠道，加强政策传导落地效果。2020 年开展 12 期“外汇政策云课堂”线上系列讲座；创新开展 3 期“金融支持稳企业保就业”金融知识有奖问答，累计答题超 50 万人次。

（四）通过信息权威发布，充分解读政策红利，释放积极信号。

与新华社和中央广播电视总台等 32 家国内主流媒体建立长期合作关系，多层次开展央行履职成效、金融支持粤港澳大湾区建设、先行示范区金融创新工作等信息发布和政策解读，注重提升政策解读时效性，做好热点事件舆论引导，营造积极健康、清朗和谐的网上舆论氛围。《金融支持粤港澳大湾区建设意见》发布后，第一时间邀请多位国内知名专家对政策进行解读，增强对民众关切热点的回应效果。10 月中旬，深圳市人民政府联合中国人民银行开展“礼享罗湖数字人民币红包”试点，通过活动前正面宣传引导工作，活动得到了在深个人的广泛参与和好评。

（五）通过政务平台优化，着眼深化“放管服”，不断提高群众满意度。

一是加强服务大厅文明窗口服务，提升对外服务水平。通过完善服务大厅硬件设施和加强服务窗口人员培训，有效提升整体服务质量。二是不断优化政务平台服务效能，提高政务服务透明度便利度。在微信公众号上线“在线预约系统”，开展“无接触”业务办理，全面优化办事流程。通过“暖心热线”及时处理金融消费者疫情期间的合理诉求，涉及疫情、复工复产的投诉即受即办。“一对一”快速响应网民留言，指导解决小微企业融资问题，得到民众满意的反馈。三是普及金融知识，提升安全意识，防范金融诈骗。针对疫情期间不法分子利用疫情实施金融诈骗的典型案列，通过广播电台、微信公众号和主题宣传活动等民众

易于接受的方式，加强金融知识宣传教育，打造良好的金融生态环境。

## 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	2	2	30
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	6960
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	44
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	19	26048285.59 元	

注：“政府集中采购”数据包括国家外汇管理局深圳市分局数据。

### 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						
		自然人	法人或其他组织					总计
			商业企业	科研机构	社会组织	法律服务机构	其他	
一、本年新收政府信息公开申请数量		58	39	0	0	0	0	97
二、上年结转政府信息公开申请数量		3	0	0	0	0	0	3
三、本年度办理结果	(一) 予以公开	10	32	0	0	0	0	42
	(二) 部分公开(区分处理的，只计这一情形，不计其他情形)	8	1	0	0	0	0	9
	(三) 不予公开	1. 属于国家秘密	0	2	0	0	0	2
		2. 其他法律行政法规禁止公开	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	2	0	0	0	2
		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	8	0	0	0	0	8
		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	3	0	0	0	0	3
	(五) 不予提供	1. 信访举报投诉类申请	20	2	0	0	0	22
		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重新出具已获取信息	0	0	0	0	0	0
	(六) 其他处理	0	0	0	0	0	0	0
	(七) 总计	56	39	0	0	0	0	95
四、结转下年度继续办理		5	0	0	0	0	0	5

### 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	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## 五、存在的主要问题及改进情况

2019 年，深圳中支政府信息公开工作主要存在信息公开质量和人民群众满意度有待进一步提升等问题。

2020 年，针对存在的问题，深圳中支坚定贯彻“以公开为常态、不公开为例外”的工作原则，优化主动公开和依申请公开工作流程，采取“政策宣导下沉+信息权威发布+政务平台优化”三位一体的工作机制，提升了金融支持疫情防控和稳企业保就业政策宣传实效，积极回应社会关切，获得了群众的认可。

## 六、其他需要报告的事项

无。