

中国人民银行 2020 年度政府信息公开工作报告

一、总体情况

2020 年，中国人民银行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二中、三中、四中、五中全会精神，认真落实党中央、国务院关于政务公开工作的新要求、新部署，围绕实施稳健的货币政策，支持稳企业保就业，打好防范化解重大金融风险攻坚战，深化金融改革开放等重点工作，进一步加大政策发布解读力度，不断拓展主动公开的广度和深度，积极优化依申请公开办理流程，持续完善信息公开平台和政务服务平台建设，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，不断拓展主动公开的广度和深度

一是以主动公开为抓手，促进党中央、国务院重大决策部署落地见效。围绕统筹疫情防控和经济社会发展、决战决胜脱贫攻坚、服务实体经济等社会热点问题，充分利用人民银行官方网站和新闻媒体、重点网站开展金融政策发布和解读。2020 年，人民银行全系统新公开政策文件 49 件，其中部门规章 5 件，规范性文件 44 件，公示行政执法信息 174.08 万条，通过国务院政策问答平台发布金融政策解读答问 136 条。总行网站发布新闻稿件 405 篇，政务微博“央行微播”

发布微博 1019 条，官方微信公众号发布信息 1019 条。组织各分支机构围绕 3 次降低存款准备金率、设立 3000 亿元抗疫保供专项再贷款、5000 亿元复工复产再贷款再贴现、增加 1 万亿元普惠性再贷款再贴现额度、出台两项直达实体经济的货币政策工具等进行持续深入的宣传解读，提升社会影响力，推动政策落地，有效支持了疫情防控和经济社会发展。如，人民银行广州分行策划“金融活水‘贷’动岭南”“迸发金融力量 赋能湾区建设”等微信公众号专题共 21 个，发布文章 819 篇，单篇最高阅读量 30.76 万人次，受到了社会广泛关注。

二是主动作为，积极回应社会关切。总行全年共举办各类新闻发布会、吹风会 30 场。行领导主动发声解读政策，回应关切，稳定预期，全年共计出席各类新闻发布、政策解读活动 17 次，接受媒体采访 8 次，刊发署名文章 23 篇。充分发挥人民银行官方网站交流平台作用，全年共收到公众留言 2655 条，内容涉及征信、房贷利率转换、纪念币兑换、等，均通过积极沟通、充分回应，帮助公众解决实际问题，获得充分认可和支持。组织各分支机构针对重大经济金融政策落实情况、辖内金融运行情况、公众热点问题进行公开回应。如，人民银行上海总部参与新闻发布会、主题活动 17 场，接受记者采访咨询近 600 次。

（二）优化依申请公开办理程序，不断增强依法公开能力

一是加强对新修订的《中华人民共和国政府信息公开条例》（以下简称《条例》）的研究落实。指导各分支机构结合《条例》及国务院办公厅相关文件要求，及时修订更新主动公开、依申请公开相关制度，更新依申请公开办理指南、办理程序。如，人民银行南京分行结合总行和地方政府关于政务公开的最新要求，修订《南京分行政务主动公开操作规程》和《南京分行政府信息依申请公开操作规程》，提升政务公开工作规范性；人民银行石家庄中心支行组织全辖各分支机构全面梳理修订主动公开、依申请公开制度，突出体现新条例的“新精神”。

二是准确适用依申请公开各项规定，从严把握不予公开范围。办理过程中突出依法依规依程序原则，保障公众合理信息需求的同时，不断提升依申请公开办理水平。2020年，人民银行系统共受理政府信息公开申请1908件，同比增长54.4%；在法定时限内办理完结1679件（含上年度结转申请47件）；此外还有413件申请按照《条例》要求，结转到下年度继续办理。全年，人民银行系统因政府信息公开引发行政复议42件、行政诉讼40件。

（三）完善信息公开、政务服务平台建设，不断提高为民服务质效

一是优化政府信息公开专栏。按照《关于规范政府信息公开平台有关事项的通知》，重新优化人民银行政府信息公开页面。在官方网站增设“政府信息公开”栏目，涵盖政府

信息公开指南、政府信息公开制度、法定主动公开内容、政府信息公开年报等四项主要内容，实现“专栏姓专”定位的同时，有效整合信息资源，突出服务导向，提升网站搜索、查阅等用户体验。

二是完善政务服务平台建设。完成人民银行政务服务平台与国家政务服务平台对接。根据“放管服”改革进程，及时更新行政审批事项，优化办事流程，简化办事材料。在官方网站和国家政务服务平台人民银行服务窗口公开行政审批事项办事指南，方便社会公众了解查阅。优化政务服务热线，及时、妥善回应公众咨询和反映的问题。畅通政府信息公开咨询渠道，2020年总行政府信息公开咨询电话共接听来电780余次。鼓励各分支机构利用多种平台向公众提供政务服务，如，人民银行营业管理部在微信公众号上线“企业融资需求填报系统”“信用北京查”微信小程序，累计为企业和个人提供服务6万余次；人民银行太原中心支行积极推动山西省人民银行“政务公开平台”和20余项金融业务进驻市、县政务服务中心，政务公开平台信息查询12.4万余次，服务群众约160万人次。

三是建立政务服务“好差评”制度。印发《中国人民银行建立政务服务“好差评”制度工作方案（试行）》，将人民银行对外提供的政务服务纳入“好差评”评价事项范围，有力推动人民银行系统提升服务意识，转变工作作风，增强企业和群众办事便利度和获得感。各分支机构积极落实政务服

务“好差评”制度，通过评价反馈提升政务服务质效。如，2020年，人民银行福州中心支行研发政务服务“好差评”线上评价系统，政务服务事项办理后可通过扫描二维码进行评价。评价及回访整改情况纳入部门考核，差评情况作为内审、巡察工作的重要参考。全年接受各类政务服务线上评价764次，好评率100%，非常满意率96.73%。

（四）加强政府信息公开监督指导，提升系统整体工作水平

一是印发《中国人民银行2020年政务公开工作要点》，细化分解各司局、各分支行具体工作任务。组织举办2020年政府信息公开培训，引导分支机构进一步深化制度理解，明确工作思路，确保各项工作有序推进、落实落细。

二是加强对各级分支机构的业务指导和工作监督。2020年，总行共编发《政务公开动态》25期，促进和加强了人民银行系统政务公开工作经验交流和借鉴。开展对各分支机构法定主动公开信息的监督检查，及时发现问题，督促整改落实，提升人民银行系统政府信息公开工作水平。

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	5	5	98
规范性文件	50	44	4153
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	13	0	1738758
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	2049
行政强制	2	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	3301	18.05 亿元	

注：“政府集中采购”数据包括国家外汇管理局各分支局数据。

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 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		1505	486	0	0	51	3	2045	
二、上年结转政府信息公开申请数量		47	0	0	0	0	0	47	
三、 本 年 度 办 理 结 果	(一) 予以公开	497	355	0	0	50	1	903	
	(二) 部分公开（区分处理的，只计这一情形， 不计其他情形）	123	7	0	0	0	2	132	
	(三) 不予公开	1. 属于国家秘密	8	2	0	0	0	0	10
		2. 其他法律行政法规禁止公开	12	0	0	0	0	0	12
		3. 危及“三安全一稳定”	3	12	0	0	0	0	15
		4. 保护第三方合法权益	4	2	0	0	0	0	6
		5. 属于三类内部事务信息	10	23	0	0	0	0	33
		6. 属于四类过程性信息	1	2	0	0	0	0	3
		7. 属于行政执法案卷	50	3	0	0	0	0	53
		8. 属于行政查询事项	40	0	0	0	1	0	41
	(四) 无法提供	1. 本机关不掌握相关政府信息	269	10	0	0	0	0	279
		2. 没有现成信息需要另行制作	8	1	0	0	0	0	9
		3. 补正后申请内容仍不明确	57	1	0	0	0	0	58
	(五) 不予提供	1. 信访举报投诉类申请	92	2	0	0	0	0	94
		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	1	0	0	0	0	0	1
	(六) 其他处理		30	0	0	0	0	0	30
	(七) 总计		1205	420	0	0	51	3	1679
四、结转下年度继续办理		347	66	0	0	0	0	413	

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
21	11	8	2	42	24	2	7	1	34	4	0	0	2	6

五、存在的主要问题及改进情况

（一）2019 年度政府信息公开工作报告所提问题的改进情况

针对 2019 年人民银行存在政务公开栏目有待进一步优化的问题，人民银行积极采取措施，持续改进和加强政府信息公开平台建设工作。按照国办公开办函〔2019〕61 号文推荐的版面格式，重新设计政府信息公开页面。页面栏目包括：

“政府信息公开指南”发布本单位持有政府信息情况、对外发布信息渠道、信息公开申请渠道等；“政府信息公开制度”发布政府信息公开相关行政条例、部门规章、法规解释等；

“法定主动公开内容”发布法规政策、机构与职责、履职业务信息、统计与报告、行政执法信息、预算决算、集中采购、人员招录等信息；“政府信息公开工作年度报告”发布本单位政府信息公开工作年度报告。

（二）需进一步改进的问题

2020 年，人民银行系统在贯彻落实党中央、国务院关于政务公开工作的决策部署、推动新时代政务公开工作向纵深

发展等方面取得了一定成效，但在政府信息公开处理费收费机制建设、政务服务平台建设等方面有待进一步改进和加强。2021 年，人民银行将按照《条例》要求，进一步梳理规范人民银行各项主动公开事项，优化政务公开工作程序，完善人民银行政务服务平台功能。

六、其他需要报告的事项

无。