

中国民用航空局 2020 年政府信息公开工作 年度报告（局本级）

根据《中华人民共和国政府信息公开条例》（以下简称《条例》）和国务院办公厅《2020 年政务公开工作要点》的要求，结合中国民用航空局政府信息公开工作实际，编制发布本报告。报告所列数据统计期限自 2020 年 1 月 1 日起至 2020 年 12 月 31 日止。本年度报告电子版可在中国民用航空局（以下简称民航局）政府网站信息公开专栏下载。如对此报告如有疑问，请与民航局综合司联系。地址：北京市东城区东四西大街 155 号，邮政编码：100710，咨询电话：010—64091507。

一、总体情况

2020 年，民航局坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真学习贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，全面落实党中央、国务院关于全面推进政务公开工作的决策部署，坚持“以公开为常态、不公开为例外”原则，加大主动公开力度，完善依申请公开制度规范，加强政务公开平台建设，及时回应社会关切，推动政府信息公开工作规范发展。

（一）聚焦重点工作，加强信息主动公开。

1. 围绕民航疫情防控加强信息公开。先后制定并发布 6 版《运输航空公司、机场疫情防控技术指南》，指导行业单位开展疫情防控工作。及时发布国际客运航班调整政策，实施国际客运航班熔断机制，实时发布航班熔断信息，便于公众了解航班运行变化。发布与相关部门联合制定的《关于中

国籍旅客乘坐航班回国前填报防疫健康信息的公告》《关于来华航班乘客凭新冠病毒核酸检测阴性证明登机的公告》等信息，为旅客顺利乘机出行提供参考。先后4次发布客票免费退改政策，引导人员减少流动。此外，在民航局政府网站开设“抗击新型肺炎 民航在行动”专栏，集中发布行业各单位疫情防控各项措施和工作动态，便于公众进一步了解民航防控工作。

2.围绕助力“六稳”“六保”加强信息公开。及时发布《民航局关于积极应对新冠肺炎疫情有关支持政策的通知》等文件，提出支持行业恢复发展的“16+8”项政策措施；发布《关于疫情防控期间国际航空货运建立审批“绿色通道”的通知》，支持国际供应链“保通保运保供”。发布《关于进一步深化民航国内航线运输价格改革有关问题的通知》，有效扩大国内航空运输市场需求。每月公开民航安全发展运行数据，显示民航行业总体恢复态势，有效提振市场信心。

3.围绕深化“放管服”改革优化营商环境加强信息公开。及时发布《民航优化营商环境实施细则》《通用航空经营许可管理规定》《国际航空运输价格管理规定》等政策文件，并针对文件出台背景、内容、作用进行权威详细解读。发布《取消“限额以下外商投资民航项目建议书和可行性研究报告审批”行政许可事项 加强事中事后监管》。建设完成了民航行政审批服务平台，整合了民航局政务服务资源与数据，设置了统一的办事服务入口，实现10个审批事项网上全流程办理，提高政务服务透明度便利度。公开发布《民航政务服务“好差评”工作管理办法》，开启线上、线下两种评价渠道，接受各方监督评价。

（二）强化规范管理，稳妥开展依申请公开。

随着公众对民航业的关注，涉及民航的依申请公开数量逐年递增，2020年数量较2019年增长3倍，同时，要求公开的信息范围逐步扩大。针对政府信息依申请公开工作出现的新情况新问题，在全面梳理了民航各级行政机关依申请公开的登记、审核、办理、答复、归档流程的基础上，建立了民航局依申请公开答复格式文书26个，进一步提升了答复的合法合理合规性。

2020年，民航局机关全年办理了公民、法人和其他组织提交的政府信息公开申请398件，收到涉及政府信息公开答复的行政复议11起、未收到行政诉讼。

（三）发挥平台作用，提升公开、互动效果。

1. 依托新闻发布会平台加强发布回应。通过线上视频直播方式全年共组织召开民航局例行新闻发布会17场，参加国新办和国家联防联控机制新闻发布会15场，及时发布解读民航重点工作、重要政策、重大活动并回应公众关切的热点问题。据初步统计，通过发布会平台，媒体报道量较2019年增长2倍，信息传播效果得到了进一步提升。

2. 依托政府网站平台加强互动交流。依托网站“公众留言”栏目，加强与公众交流，全年共回复留言849条。依托网站民航行政审批服务平台线上“好差评”功能，加强与办事人员互动，了解对民航服务指南、办事流程以及工作人员的服务态度、业务水平等的评价。

3. 依托12326民航服务质量监督电话加强咨询服务。民航12326服务质量监督电话开通后，为消费者提供了更加便捷、顺畅的投诉和咨询服务，2020年国内航空公司投诉响

维 持	纠 正	结 果	审 结		果 维 持	果 纠 正	他 结 果	未 审 结	计	果 维 持	果 纠 正	他 结 果	未 审 结	计
2	8	1	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

五、存在的主要问题及改进情况

（一）2019 年公开年报所提问题整改情况。

2019 年民航局公开年报中提出以下问题：民航局政府信息公开工作还存在制度机制不完善、公开的深度不够、公开的形式不丰富、政策解读效果不明显等。上述问题在 2020 年均已采取明确措施开展整改：

一是根据新《条例》要求，修订了《民航局政府信息公开指南》，并在政府网站专栏向全社会公布。二是制定并下发了《民航局 2020 年政务公开工作要点》，明确全年 18 项重点公开工作，逐项开展分工落实。三是进一步提升政策文件解读质量，通过图表、动画、视频等方式进行生动解读，增强解读效果。

（二）待改进问题。

一是公开目录需要进一步更新。目前在用的《民航行政机关主动公开基本目录》为 2018 年编制，与目前政务公开要求相比，还存在一定差距，需要进一步的动态扩展和调整。

二是网站公开平台建设需要进一步规范。按照网站公开平台建设要求，要进一步规范设置政府信息公开专栏，实行统一名称、统一格式，便于公众查询使用。