

山东省聊城市城市管理局

聊城市水气热公共企事业单位 信息公开制度

第一条 为促进和规范水气热公共企事业单位信息公开工作，增强信息透明度，提高服务质量和效率，保障公民、法人和其他组织的知情权、参与权和监督权，根据《中华人民共和国政府信息公开条例》有关规定，结合我市实际，制定本制度。

第二条 本制度所称的水气热公共企事业单位，是指我市依照法律规定承担社会公共服务职能的水气热企事业单位。

水气热公共企事业单位信息公开是指水气热公共企事业单位依法向公民、法人或其他组织公开与公众利益相关的社会公共服务事项的活动。

应当实施信息公开的公共企事业单位范围是：我市供水、供气、供热等公共企事业单位；

第三条 水气热公共企事业单位信息公开以公开为原则，以不公开为例外，遵循全面、真实、及时、便民和有利监督的原则依法信息公开。

水气热公共企事业单位应当按照信息公开的法定时限和承

诺时限公开信息内容、信息过程和信息结果。对公众普遍关注和涉及其切身利益的重要事项，实行决策前公开、实施过程动态公开和实施结果公开。

第四条 各县（市、区）水气热行业主管部门负责本级内公共企事业单位信息公开的推进、指导、协调和监督工作。

第五条 水气热公共企事业单位对下列内容应当主动公开：

（一）单位概况

1. 基本简介：本单位性质、规模、经营范围、注册资本、办公地址、营业场所、联系方式、相关服务等信息；

2. 领导信息：本单位领导班子成员姓名、职务等信息；

3. 机构设置：本单位组织机构设置及职能、详细公开本单位服务网点或营业网点名称、地址、联系方式、服务/营业时间及服务内容等信息；

（二）法规标准

1. 政策标准：集中公开行业性政策、法律、法规、行政规范性文件以及本单位执行与城市供水、供气、供热服务有关的规定、标准；

2. 规章制度：公开本单位工作规则、行为准则、岗位职责、服务标准等规章制度；

（三）公开目录及指南

1. 信息公开目录：编制并发布本单位信息主动公开基本目录、明确本单位主动公开信息内容及时限要求，并根据实际情况动态调整；

2. 信息公开指南：编制并发布本单位信息公开咨询指南、涵盖本单位接受信息公开咨询的电话号码、接受咨询的时间，以及现场咨询的地址、信息时间等信息；

（四）城市供水服务

1. 价格收费：本单位供水销售价格以及收费依据、本单位维修及相关服务价格标准、收费依据；

2. 信息服务：本单位供水申请报装工作程序、本单位供水服务范围、本单位供水缴费、维修及相关服务办理程序、时限、网点设置、服务标准、服务承诺和便民措施；

3. 便民公告：及时公开计划类施工停水及恢复供水信息、抄表计划信息；

4. 水质信息：定期公开供水厂出厂水和管网水水质信息；

5. 安全警示：及时公开供水设施安全使用常识和安全提示；

6. 咨询投诉：公开本单位咨询服务电话、报修和监督投诉电话；

7. 其他应当公示的有关信息。

（五）城市供气服务

1. 价格收费：公开本单位燃气销售价格以及收费依据、公开本单位维修及相关服务价格标准、收费依据；

2. 信息服务：公开本单位用气申请、过户、销户等服务项目信息指南、供气服务范围、燃气缴费、维修及相关服务办理程序、线上线下办理渠道、时限、网点设置、服务标准、服务承诺和便民措施；

3. 便民公告：及时公开计划类施工停气及恢复供气信息、安全检查计划及抄表计划信息；

4. 安全警示：及时公开燃气质量、燃气及燃气设施使用常识和安全风险、隐患信息；

5. 咨询投诉：公开本单位咨询服务电话、报修和监督投诉电话；

6. 其他应当公示的有关信息。

（六）城市供热服务

1. 价格收费：开本单位热力销售价格以及收费依据、维修及相关服务价格标准、收费依据；

2. 信息服务：公开本单位用热申请及用户入网接热流程、法定供热时间，供热收费的起止日期、热费收缴、供热维修及相关服务办理程序、时限、网点设置、服务标准、服务承诺和便民措施；

3. 便民公告: 及时公开计划类施工停热及恢复供热信息及抄表计划信息;

4. 安全警示: 及时公开供热及供热设施安全使用规定、常识和安全提示;

5. 咨询投诉: 公开本单位咨询服务电话、报修和监督投诉电话。

6. 其他应当公示的有关信息。

第六条 水气热公共企事业单位不得公开以下内容:

- (一) 确定为国家秘密和涉及国家安全的信息;
- (二) 依法受保护的商业秘密和个人隐私;
- (三) 法律、法规、规章禁止公开的其他事项和信息。

第七条 水气热公共企事业单位应当建立健全信息公开信息内容发布保密审查机制, 明确审查的程序和责任。

水气热公共企事业单位在公开信息内容前, 应当按照《中华人民共和国保守国家秘密法》以及其他法律、法规和国家有关规定对拟公开的内容进行审查。

水气热公共企事业单位对信息公开信息不能确定是否可以公开的, 应当依照法律、法规和规章的规定报有关主管部门或者同级保密工作部门确定。

第八条 水气热公共企事业单位应当将主动公开的内容采

取以下方式公开：

- （一）县（市、区）政府门户网站、本单位网站专栏；
- （二）信息公开栏、公告牌、电子显示屏、触摸屏、公共查阅室、资料索取点；
- （三）文件、资料、信息须知、信息指南、服务手册或便民卡片；
- （四）报纸、广播、电视等媒体；
- （五）座谈会、咨询会；
- （六）咨询电话、监督举报电话；
- （七）其他便于公众知晓的方式。

第九条 水气热公共企事业单位制作的信息公开内容，由制作该内容的水气热公共企事业单位负责公开。法律、法规和规章另有规定的，从其规定。

第十条 除水气热公共企事业单位主动公开信息公开内容外，公民、法人或者其他组织还可以根据自身需要向水气热公共企事业单位申请获取信息公开内容。

第十一条 各县（市、区）水气热公共企事业单位要建立健全来信来访接待、投诉处理和监督检查制度，制定信息公开的责任制度、审议制度、评议制度、保密制度、备案制度。

各县（市、区）水气热公共企事业单位建立工作人员教育培

训制度，制定教育培训计划，开展公共企事业单位信息整理、相关保密知识、编制信息公开指南和目录、处理信息公开申请以及政策咨询等内容的培训，全面提高有关人员做好公共企事业单位信息公开工作的能力和水平。

第十二条 公民、法人和其他组织认为水气热公共企事业单位在信息公开工作中侵犯其合法权益的，可以依法投诉、举报或提起诉讼。

第十三条 水气热公共企事业单位和行业主管部门应当按其职权及时调查处理公民、法人和其他组织对公共企事业单位的举报、投诉，并在 15 个工作日内书面告知举报、投诉人。

第十四条 水气热公共企事业单位违反本制度，有下列情形之一的，由各县（市、区）水气热行业主管部门责令改正；情节严重或拒不改正的，对负有责任的水气热公共企事业单位和相关责任人员按有关规定予以处理；给当事人造成损失的，责任单位和责任人应当依法承担赔偿责任；违反有关法律、法规的，应当承担法律责任：

- （一）不履行信息公开职责的；
- （二）不履行信息公开承诺的；
- （三）不按规定时限公开和更新信息公开内容的；
- （四）信息公开事项变更、撤销或终止，未能及时公布并作

出说明的；

（五）违反规定向公民、法人或其他组织收取信息公开费用的；

（六）隐瞒、篡改、捏造或者损毁信息公开内容的；

（七）公开不应该公开事项的；

（八）其他违反本办法的行为。

第十五条 水气热公共企事业单位及行业主管部门可根据本制度制定详细实施办法。

第十六条 本制度自印发之日起施行。

