

济宁市住房和城乡建设局

济建法字〔2022〕9号

关于印发《供气供热公共企事业单位信息公开指导意见》的通知

各县（市、区）住房和城乡建设局，济宁高新区城乡建设和交通局、太白湖新区建设局、济宁经济技术开发区城乡建设和交通局：

为认真贯彻落实《中华人民共和国政府信息公开条例》《公共企事业单位信息公开规定制定办法》《供水、供气、供热等公共企事业单位信息公开实施办法》等有关规定，深入推进供气供热公共企事业单位信息公开，不断提升供气供热服务水平，更好维护人民群众切身利益，助力优化营商环境，经研究，制定了《供气供热公共企事业单位信息公开指导意见》，现印发给你们，请认真抓好贯彻执行。

济宁市住房和城乡建设局

2022年7月25日

供气供热公共企事业单位信息公开 指导意见

为深化供气供热公共企事业单位信息公开工作，全面优化社会公共服务环境，助力优化营商环境，依据《中华人民共和国政府信息公开条例》《公共企事业单位信息公开规定制定办法》《供水、供气、供热等公共企事业单位信息公开实施办法》等有关规定，现就供气供热公共企事业单位信息公开工作提出如下意见。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展思想，深入推进供气供热公共企事业单位信息公开，保障公民、法人和其他组织依法获取供气供热公共服务信息，充分发挥供气供热公共服务信息对社会公众生产、生活和经济社会活动的服务作用，不断提升供气供热行业服务水平，更好维护人民群众切身利益，助力优化营商环境。

二、基本原则

供气供热公共企事业单位信息公开应当遵循以下原则：

（一）依法公开。严格按照法律法规和有关政策规定，推进供气供热公共服务信息公开工作。

（二）全面真实。除涉及国家秘密以及依法受到保护的

商业秘密、个人隐私等事项外，凡在提供社会公共服务过程中与人民群众利益密切相关的信息，均应当予以公开。公开的信息不得危及国家安全、公共安全、经济安全和社会稳定。

（三）便民高效。要对公开的信息及时进行更新，做到程序便捷、渠道畅通、方便公众、优质服务。

三、信息公开内容

城市供气、供热等公共企事业单位应当在各自职责范围内确定主动公开的信息目录、信息公开指南和信息公开具体内容，并重点公开下列信息：

（一）企事业单位概况

主要包括：企事业单位性质、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，企事业单位领导姓名，企事业单位组织机构设置及职能等。

（二）服务信息

1、城市供气行业

（1）燃气销售价格，维修及相关服务价格标准，有关收费依据；

（2）用气申请、过户、销户等服务项目办事指南；

（3）供气服务范围，燃气缴费、维修及相关服务办理流程、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；

（4）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；

(5) 燃气质量、燃气及燃气设施使用常识和安全风险、隐患信息；

(6) 咨询服务电话、报修和监督投诉电话。

2、城市供热行业

(1) 热力销售价格，维修及相关服务价格标准，有关收费依据；

(2) 用热申请及用户入网接暖流程；

(3) 法定供热时间，供热收费的起止日期；

(4) 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；

(5) 计划类施工停热及恢复供热信息及抄表计划信息；

(6) 供热及供热设施安全使用规定、常识和安全提示；

(7) 咨询服务电话、报修和监督投诉电话。

(三) 与城市供气、供热服务有关的规定、标准。

四、信息公开的主要形式

(一) 门户网站、微信公众号、报刊、电视等。

(二) 电子显示屏、触摸屏、公共场所的广告栏、告示牌等。

(三) 服务中心或营业窗口。

(四) 问询处或便民服务处。

五、信息公开的制度体系

供气供热公共企事业单位应进一步建立健全各项工作制度，使信息公开各个方面、各个环节有规可依、有章可循。

(一) 主动公开制度。供气供热公共企事业单位要参照《中华人民共和国政府信息公开条例》《供水、供气、供热等公共企事业单位信息公开实施办法》有关规定，建立健全主动公开制度，明确公开的范围、方式、程序以及监督保障措施，切实保障社会公众方便快捷地获取和使用供气供热公共服务信息。

(二) 首问责任制。首问责任人应为前来办事或咨询的社会公众提供热情周到的服务，属职责范围内的事项，按有关规定受理或办理；不属职责范围内的事项，如能确定有关办理部门，要告知办事人。

(三) 示证上岗制。窗口单位应摆放或由窗口工作人员佩戴有工作人员照片、姓名、岗位名称、工号等基本情况的证件，方便公众监督。

(四) 服务承诺制。要结合自身特点，针对服务对象的需求和公众关心的热点问题，公开切实可行的承诺，并按照承诺的内容和标准履行责任和义务，向社会提供优质服务。

(五) 一次性告知制。工作人员受理服务事项时，必须将所需材料、服务程序、服务时限等情况一次性告知服务对象，不准故意刁难服务对象。

(六) 投诉反馈制。对公众投诉问题有问必答、有诉必应，按时限要求向公众反馈调查处理情况。

(七) 责任追究制。明确信息公开的责任部门、责任人及责任追究办法，畅通群众诉求渠道，通过设立举报电话、

网络举报邮箱等受理群众举报。对经查实的违规行为，追究有关单位和人员的责任。

六、工作要求

（一）加强组织领导。各县（市、区）住建部门要高度重视供气供热公共企事业单位信息公开工作，明确专人负责，确保信息公开工作有人抓、有人管，工作扎实推进。各公共企事业单位是信息公开工作的责任主体，负责具体组织实施本单位信息公开工作，要树立“以公开促服务，靠服务求发展”的意识，建立健全工作机制，改革创新工作流程，扎实推进供气供热公共服务信息公开工作。

（二）突出工作重点。各供气供热公共企事业单位应根据各自业务特点，做到信息的内容具体细化、公开的程序便于操作。应把社会公众最关心、最需要了解的信息作为公开重点，全面、及时、有效地进行公开。

（三）严格监督检查。各县（市、区）住建部门作为供气供热等公共企事业单位信息公开监督管理部门，要认真履行职责，围绕公开内容是否全面、公开形式是否方便、公开时间是否及时、公开程序是否科学等方面，加强监督检查，发现问题及时责令整改，不断规范供气供热公共企事业单位信息公开工作。