

开封市城市水务集团有限公司文件

汴城水〔2021〕57号

开封市城市水务集团有限公司 信息公开管理制度

第一章 总则

第一条 目的

为切实推进集团公司信息公开工作，提高工作透明度，加大涉及百姓民生方面信息的公开力度，保护消费者的合法权益，充分发挥发布信息对人民群众生产、生活和经济社会活动的服务作用，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国政府信息公开条例》、住房和城乡建设部《供水、供气、供热等公共企事业单位信息公开实施办法》建城规〔2021〕4号文件，结合集团公司实际，特制定本制度。

第二条 适用范围

本制度适用于集团公司各类信息公开的日常管理工作。

第二章 工作原则

第三条 集团公司信息公开工作，应当坚持公开为常态、不公开为例外，遵循真实、准确、及时、公正、公平、合法和便民的原则。

第四条 信息公开的定义

（一）本制度所称集团公司信息，是指公司在履行职责服务客户过程中制作或者获取，以一定形式记录、保存的信息。包括主动公开的信息、依申请公开的信息和依法不宜公开的信息。

（二）本制度所称主动公开，是指凡需要社会公众广泛知晓或参与的事项，集团公司须采取有效形式，在职责范围内，按照规定程序，及时主动地向社会公开的活动。依申请公开，是指公民、法人和其他组织根据自身需要向集团公司提出申请公开未向社会公众公开的事项。

第五条 集团公司信息公开的方式

集团公司信息公开的方式，以主动公开为主，原则上不采取依申请公开的方式。应当以清单方式细化并明确出信息内容及时限要求，并根据实际情况动态调整。

第三章 责任部门

第六条 为进一步推动集团公司信息公开工作规范化运行，公司成立专项工作领导小组，公司总经理任组长，各分管业务的副总经理、纪检书记、经理助理任副组长，公司所属各单位（部

门)的党政一把手为小组成员。

第七条 办公室设在集团公司经理办公室，是公司信息审核、发布的主体责任部门，负责集团公司具体的信息公开监督管理工作，办公室主任由分管业务总副经理兼任。此外，集团公司党办负责集团公司各类信息在新闻媒体、官方网站、微信公众号、服务号的发布工作；营业客服中心、营业所、新区营业所、东区营业所负责集团公司各类服务信息在营业服务大厅(窗口)的公示以及对外宣传工作；生产设备处负责集团公司各类水质信息的发布工作。

第四章 工作内容

第八条 集团公司信息主动公开的范围

- (一) 涉及公民、法人或者其他组织切身利益的事项；
- (二) 需要社会公众广泛知晓或者参与的事项；
- (三) 反映公司机构设置、职能、办事程序等情况的事项；
- (四) 规范性文件以及政策性的文件；
- (五) 其他依照法律、法规和国家有关规定应当主动公开的事项。

第九条 集团公司信息公开的内容

- (一) 企业概况：主要包括：企业单位性质、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，企业单位领导简介，企业组织机构设置及职能等。

(二) 服务信息：

(1) 供水销售价格，维修及相关服务价格标准，有关收费依据；

(2) 用水申请报装工作程序；

(3) 供水服务范围，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；

(4) 计划类施工停水及恢复供水信息、抄表计划信息；

(5) 供水厂出厂水和管网水水质信息；

(6) 供水设施安全使用常识和安全提示；

(7) 咨询服务电话、报修和监督投诉电话。

(三) 与城市供水服务有关的规定、标准。

第五章 工作要求

第十条 集团公司信息公开的途径

(一) 通过集团公司信息公开栏（包括：宣传屏）、公开办事指南（包括：宣传册、页）、24小时客服热线等形式对外公开；

(二) 通过报刊、广播、数字电视、网络平台、新媒体等新闻媒体公开；

(三) 通过集团公司官方网站(www.kfwater.cn)和市政府、市城市管理局门户网站对外公开；

(四) 通过集团公司微信公众号、“汴京水管家”服务号等移动客户端对外公开；

(五) 通过集团公司各营业服务大厅信息公示版面、电子宣传屏和市民之家集团公司服务窗口对外公开；

(六) 其他便于公众及时获取集团公司信息的形式。

第十一条 集团公司信息公开的时间

属于主动公开范围的集团信息生成或变更后，应在第一时间内予以公开，最迟在信息形成或变更后的 20 个工作日内予以公开。法律、法规对集团信息公开的期限另有规定的，从其规定。

第十二条 集团公司信息公开的时限界定

根据集团公司信息公开的内容确定为：长期性、常规性和临时性。

(一) 长期性：集团公司基本概况；供水销售价格，维修及相关服务价格标准，有关收费依据；供水申请报装工作程序；供水服务范围，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；咨询服务电话、报修和监督投诉电话等内容；与城市供水服务有关的规定、标准。

(二) 常规性：集团公司供水厂出厂水和管网水月度、年度水质信息；供水服务用户抄表计划信息；供水设施安全使用常识和安全提示；托管小区二次供水水质信息。

(三) 临时性：计划性供水设备检修、管道施工停水；突发性供水设备、供水管道抢修停水及恢复供水信息；其他对外公开的信息。

第十三条 集团公司在各营业服务大厅及市民之家服务窗

口设置信息公开咨询窗口，各责任单位要建立健全相应的工作机制，加强沟通协调，限时回应服务对象以及社会公众关切的问题，优化咨询服务，满足服务对象以及社会公众的信息需求。

第十四条 建立健全集团公司澄清虚假或不完整信息工作制度。公司一旦发现影响或者可能影响社会稳定、扰乱供水市场秩序、侵害集团公司社会形象和利益的虚假或者不完整信息，应在职责范围内发布准确的信息予以澄清。

第十五条 建立健全集团公司信息发布协调制度。集团公司发布的信息涉及下属各单位部门的，应当及时与有关单位部门进行沟通、确认，保证公开信息准确一致。对信息公开存在争议的，报请集团公司信息公开工作专项领导小组审批发布。

第十六条 建立健全集团公司信息公开保密审查和信息公开上报备案制度。信息公开前各责任单位要按照集团工作要求，通过钉钉软件上报逐级审批，通过批准后方可对外公开信息。公司对公开信息不能确定是否可以公开时，应当依照法律、法规和国家有关规定报上级有关主管部门或者同级保密工作部门确定。

第十七条 建立健全集团信息公开工作考核制度和责任追究制度。将集团公司信息公开工作纳入公司绩效考核体系。各职责部门如有违反本制度要求的，责令改正；情节严重的，对直接负责的领导和其他直接责任人员按照公司绩效考核管理办法给予处罚。

第十八条 公民、法人或者其他组织认为集团公司存在信息公

开工作中的具体行为侵犯其合法权益的,可以依法向市人民政府申请行政复议或依法提起行政诉讼。

第六章 附则

第十九条 本制度由集团公司信息公开工作专项领导小组负责制订、修订和解释。

第二十条 本制度自发布之日起实施。

开封市城市水务集团有限公司

2021年11月22日

