关于《上海市公共供水企业信息公开管理规定》的编制情况的报告

（上海市供水管理事务中心）

1. 修订背景

为适应本市优化营商环境提升供水服务的新形势，保障公民、法人和其他组织依法获取与自身利益密切相关信息的权利，在既有水质信息公开工作基础上，进一步规范本市公共供水企业信息公开工作，遵照《中华人民共和国政府信息公开条例》《上海市政府信息公开规定》、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》（以下简称“住建部《办法》”）等规定，结合本市实际，起草了《上海市公共供水企业信息公开管理规定》（以下简称《管理规定》）。

1. 修订过程

2024年7月，市供水事务中心启动《管理规定》的编制工作，在局办公室、法规处、城投水务集团等部门（单位）密切配合和鼎力支持下，围绕公开的内容、形式和渠道等进行多次讨论，形成《管理规定》（初稿）。9月底，局办公室组织召开工作讨论会，就其中申诉内容进行了充分沟通和讨论。10月8日，编制组再次召开读稿会，经充分讨论，修改完善形成《信息公开管理规定（征求意见稿）》。

### 三、主要内容

《征求意见稿》共22条，主要包括以下内容：

**（一）信息公开的总体原则**

公共供水企业在提供社会公共服务过程中制作、获取的，以一定形式记录、保存的信息由公共供水企业负责公开。信息公开工作，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。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，凡是公共供水企业在提供社会公共服务过程中，用户普遍关心和涉及用户利益的有关事项，以及其他需要特别予以监督的有关事项均予以公开。

**（二）信息公开的内容**

在住建部《办法》规定的信息公开内容的基础上，《征求意见稿》从广度和深度上进行了拓展：**一是**在信息公开的广度方面，增加供水成本公开要求，明确公共供水企业应公开企业供水成本，具体按照本市已出台文件《上海市供水成本公开实施意见》执行；增加供水可靠率（WSRI）指标，明确公共供水企业于每年2月底前公开上一年度供水可靠率（WSRI）指标。**二是**在信息公开深度方面，细化服务信息公开要求。首先，明确相关服务内容，公共供水企业应公开维修及相关服务价格标准、办理程序、时限等，相关服务包括居民总表分装、居民接水申请、单位接水申请、阶梯用水一户多人口申请、单位过户、居民过户等事项。其次，明确供水水质信息公开按照《上海市公共供水水质信息公开管理办法》执行。

**（三）信息公开的渠道和形式**

《征求意见稿》强调公共供水企业信息公开应当通过企业官网公开，也可以通过服务网点或者其他传统媒体、新媒体平台等多渠道公开。对于供水价格、供水缴费时限、咨询服务电话、报修和监督投诉电话等服务信息，还要求在账单上予以明示。

此外，《征求意见稿》增加了重要信息解读相关要求，鼓励公共供水企业通过图表图解、音频视频等形式，对与民生关系密切、社会关注度高或者专业性强的重要信息进行解读。

**（四）信息公开的时限**

为体现先进性，在住建部《办法》要求原则上自信息形成或者变更之日起20个工作日内予以公开的基础上，《征求意见稿》将其缩短至10个工作日，同时，还明确计划类施工停水及恢复供水信息提前72小时公示；发生临时停水等紧急情况的，在抢修的同时将有关信息及时向用户公开。

**（五）信息公开的指导和评议**

根据住建部《办法》，明确主管部门对公共供水企业信息公开工作进行指导，规范信息公开行为。此外，《征求意见稿》增加了公共供水企业信息公开工作评议要求。公共供水企业应每半年度向供水主管部门提交信息公开半年度报告，由上述单位开展评议；评议结果作为对公共供水企业考核的参考依据。

**（六）信息公开的申诉处理**

公民、法人或者其他组织认为公共供水企业不依法履行信息公开义务的，可以向供水主管部门提出申诉。《征求意见稿》进一步明确完善细化了申诉处理工作制度。**一是**明确申诉渠道。供水主管部门通过政府门户网站等渠道向社会公布公共供水企业信息公开的申诉渠道。**二是**明确申诉材料内容。申诉材料应包括申诉人的姓名（名称）和身份证明、联系方式、被申诉企业的名称、申诉需求和理由。**三是**明确申诉处理要求。供水主管部门接到申诉后，予以登记。能够当场答复的，当场予以答复；不能当场答复的，自接到申诉之日起20日内予以答复。供水主管部门处理后认为被申诉企业需要整改的，出具整改通知书。被申诉企业自收到整改通知书之日起15日内完成整改，并将整改情况书面报告供水主管部门。