上海市公共供水企业信息公开管理规定

**第一条（目的和依据）**

为规范本市公共供水企业信息公开工作，保障公民、法人和其他组织依法获取与自身利益密切相关的信息，根据《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》等规定，结合本市实际，制定本规定。

**第二条（定义）**

本规定所称信息，是指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。

**第三条（适用范围）**

本规定适用于本市行政区域内公共供水企业信息公开工作及其相关管理活动。

**第四条（工作职责）**

上海市水务局（以下简称市水务局）是本市公共供水企业信息公开的监督管理部门。上海市供水管理事务中心（以下简称市供水事务中心）受市水务局委托，承担公共供水企业信息公开的日常监督管理工作。

郊区水务局和中国（上海）自由贸易试验区临港新片区管理委员会（以下简称临港管委会）负责本区域公共供水企业信息公开的监督管理工作。

公共供水企业是信息公开的责任主体，负责本企业信息公开工作。

**第五条（基本原则）**

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。

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，均应当予以公开。

**第六条（公开渠道与形式）**

公共供水企业信息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。

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。

**第七条（公开范围）**

公共供水企业应当以清单方式细化并明确列出公开的信息内容以及时限要求。在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时，应当重点包含下列内容：

（一）与人民群众生产生活密切相关的用水办事服务信息；

（二）对营商环境影响较大的信息；

（三）直接关系服务对象切身利益的信息；

（四）事关生产安全和消费者人身财产安全的信息；

（五）社会舆论关注度高、反映问题较多的信息；

（六）其他应当公开的重要信息。

公开内容原则以长期公开为主，如果涉及公示等阶段性公开内容，应当予以区分并作出专门规定。

主动公开信息应当自信息形成或者变更之日起10个工作日内予以公开，并根据实际情况动态调整。紧急信息应当即时公开。法律、法规和有关规定对信息公开的期限另有规定的，从其规定。

**第八条（信息公开目录）**

公共供水企业信息公开目录应当包含以下内容：

1. 企业概况信息；
2. 服务信息；
3. 供水成本；
4. 与供水服务有关的规定、标准。

**第九条（企业概况信息）**

公共供水企业应当公开以下反映企业基本情况的信息：

（一）企业性质、规模、经营范围、注册资本、办公地址、服务网点、联系方式等信息；

（二）企业领导姓名，企业组织机构设置及职能等。

**第十条（服务信息）**

公共供水企业应当公开以下服务信息：

1. 供水服务范围；
2. 供水价格，维修及相关服务价格标准，有关收费依据；
3. 供水接入流程；
4. 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；
5. 计划类施工停水及恢复供水等供水可靠性信息；
6. 抄表计划信息；
7. 供水水质信息；
8. 供水设施安全使用常识和安全提示；
9. 咨询服务电话、报修和监督投诉电话等。

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。

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应当在账单上予以明示。

**第十一条（供水水质信息）**

公共供水企业应当公开本企业出厂水和管网水水质检测结果信息，具体按照《上海市公共供水水质信息公开管理办法》执行。

**第十二条（供水可靠性信息）**

公共供水企业应当提前72小时，在企业官网公示计划类施工停水及恢复供水信息。

发生临时停水等紧急情况的，公共供水企业应当在抢修的同时，将有关信息及时向用户公开。

公共供水企业应当于每年2月底前公开上一年度供水可靠率（WSRI）指标。

**第十三条（供水成本）**

公共供水企业应当公开本企业供水成本，具体按照《上海市供水成本公开实施意见》执行。

**第十四条（公开方式）**

公共供水企业信息公开方式，以主动公开为主，原则上不采取依申请公开的方式。

**第十五条（审查机制）**

公共供水企业应当建立健全信息公开审查机制，明确审查程序和责任，依照《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信息进行审查。

公共供水企业不得公开涉及国家秘密、依法受到保护的商业秘密、个人隐私及有可能影响公共安全和利益的信息。涉及商业秘密、个人隐私的信息，经权利人同意公开的，可以予以公开。

**第十六条（便民便企服务）**

公共供水企业应当设置信息公开咨询窗口，建立健全相应工作机制，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。

信息公开咨询窗口应当以热线电话或者在线互动交流平台、服务网点现场咨询等为主。

**第十七条（指导和评议）**

市供水事务中心、郊区水务局、临港管委会应当按照职责分工对公共供水企业的信息公开工作进行指导，规范信息公开行为。

公共供水企业应当每半年度（当年7月和次年1月）向市供水事务中心、郊区水务局、临港管委会提交信息公开半年度报告，由市供水事务中心、郊区水务局、临港管委会开展评议；评议结果作为对公共供水企业考核的参考依据。

**第十八条（申诉渠道）**

市水务局、郊区水务局和临港管委会（以下统称供水主管部门）应当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。

**第十九条（申诉提出）**

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。申诉材料应当包括以下内容：

（一）申诉人的姓名（名称）、身份证明及联系方式；

（二）被申诉企业的名称；

（三）申诉需求和理由。

**第二十条（申诉处理）**

供水主管部门接到申诉后，应当予以登记。能够当场答复的，应当当场予以答复；不能当场答复的，应当自接到申诉之日起20个工作日内予以答复。

被申诉企业应当配合供水主管部门开展申诉处理。供水主管部门处理后认为被申诉企业需要整改的，应当出具整改通知书。被申诉企业应当自收到整改通知书之日起15个工作日内完成整改，并将整改情况书面报告供水主管部门。

**第二十一条（监督）**

公共供水企业违反本规定，未建立健全信息公开有关制度、机制，不依法履行信息公开义务，不及时更新公开信息内容等，供水主管部门应当督促其限期改正。

**第二十二条 （施行日期）**

本规定自 年 月 日起施行，有效期至 年 月 日。

附件：公共供水企业信息公开目录

公共供水企业信息公开目录

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **目录名称** | **内容** | **公开主体** | **公开形式** | **公开时限** |
| 1 | 企业概况信息 | 企业简介 |  |  |  |
| 企业领导 |  |  |  |
| 机构设置 |  |  |  |
| 2 | 服务信息 | 供水服务范围 |  |  |  |
| 供水价格，维修及相关服务价格标准，有关收费依据 |  |  |  |
| 供水接入流程 |  |  |  |
| 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 |  |  |  |
| 计划类施工停水及恢复供水等供水可靠性信息 |  |  |  |
| 抄表计划 |  |  |  |
| 供水水质信息 |  |  |  |
| 供水设施安全使用常识和安全提示 |  |  |  |
| 咨询服务电话、报修和监督投诉电话 |  |  |  |
| 3 | 供水成本 | 企业经营情况 |  |  |  |
| 成本数据 |  |  |  |
| 4 | 供水规定与标准 | / |  |  |  |