天津市公共供水企业信息公开管理规定

(征求意见稿）

第一条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》、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。

第三条天津市水务局（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。

滨海新区、武清区、静海区、宝坻区、宁河区、蓟州区、东丽区、西青区、津南区、北辰区水务局（以下统称区水行政主管部门）按照职责分工负责相关公共供水企业的信息公开监督管理工作。

第四条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、个人隐私等信息外，公共供水企业在提供社会公共服务过程中，涉及用户切身利益的有关信息，以及其他需要特别予以监督的有关信息，均应当予以公开。

第六条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、社会关注度高或者对营商环境影响较大的重要信息进行解读。

第七条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。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。

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。

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。

第八条公共供水企业应当在职责范围内确定主动公开信息公开目录、信息公开指南和信息公开内容，并重点公开下列信息：

1. 企业概况信息

主要包括：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，企业领导姓名，企业组织机构设置及职能等。

（二）服务信息

（1）供水价格，维修及相关服务价格标准，有关收费依据；

（2）用水报装工作流程、受理渠道及工程验收标准；

（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）出厂水和末梢水水质信息；

（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等。

第九条公共供水企业应当提前48小时，在企业官网公示计划类施工停水及恢复供水信息。

发生紧急情况需要临时停水的，公共供水企业应当在停水的同时，将有关信息及时向用户公开。

公共供水企业应当于每年2月底前在线公布上一年度供水可靠率和水厂自用水率指标；每月15日前在线公布上月客户投诉回访率、管网压力合格率。

第十条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。

第十一条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。

第十二条市水务局、区水行政主管部门（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。

第十三条公民、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。

第十四条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。

第十五条供水主管部门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。

第十六条本规定自2025年X月X日起施行。