

重庆市人民政府 关于进一步深化公共服务行业办事公开工作 的意见

渝府发〔2006〕34号

各区县（自治县、市）人民政府，市政府各部门，有关单位：

近年来，我市各地、各有关单位按照中央和市里的统一部署和要求，积极推行办事公开制度，取得了明显成效，对方便群众办事、转变工作作风、提高办事效率发挥了积极的作用。为进一步加强办事公开工作，促进规范化、制度化建设，根据全国公用事业单位推行办事公开制度电视电话会议精神，现就我市在学校、医院以及水、电、气、公交等公用事业单位深入推行办事公开制度提出如下意见。

一、进一步认识推行办事公开制度的重要意义

党的十六大明确提出，要扩大基层民主，完善办事公开制度，保证人民群众依法直接行使民主权利。在公用事业单位推行办事公开制度，是深化政务公开、优化公共服务、促进政府职能转变的一项重要举措，具有重大意义。

在公用事业单位推行办事公开制度，是贯彻落实科学发展观的客观要求。推行办事公开，有利于促使公用事业单位及时倾听群众呼声，了解群众意愿，满足群众多方面的公共需求；有利于推动公用事业单位树立以人为本的服务理念，改进工作作风，提高服务水平，密切党和政府与人民群众的血肉联系；有利于营造公平正义、安定有序的社会环境，为全面协调可持续发展提供保障，为构建和谐社会创造条件。

在公用事业单位推行办事公开制度，是促进依法办事，维护群众合法权益的重要措施。推行办事公开，有利于公用事业单位加强制度建设，规范办事程序，逐步使依法办事、规范服务成为公用事业单位的行为准则；有利于各级行业主管部门积极转变管理方式，提高科学民主决策水平，使依法决策、依法管理成为各级行业主管部门的自觉行为；有利于公用事业单位广大干部职工不断提高法制意识，增强依法办事的自觉性；有利于人民群众更好地行使民主管理和民主监督的权利，维护自己的合法权益。

在公用事业单位推行办事公开制度，是加强部门、行业作风建设和深入开展党风廉政建设的需要。推行办事公开，增强公用事业单位工作的透明度，有利于提高公共服务的质量，切实解决群众反映突出的“门难进、脸难看、事难办”等问题，进一步纠

正群众反映强烈的以权谋私、以职谋私、以业谋私等不正之风，有效促进党风廉政建设和反腐败工作的深入开展。

二、进一步明确推行办事公开的指导思想、基本原则和工作目标

公用事业单位办事公开工作要以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，以切实保障人民群众的民主权利、维护人民群众切身利益为出发点和落脚点，以公正便民、廉洁高效为基本要求，进一步规范办事行为，增强办事透明度，提高办事效率，从源头上预防和治理行业不正之风，切实提高为人民群众服务的质量。

公用事业单位办事公开工作要坚持公开、公平、公正的原则。要从实际出发，突出重点，讲求实效，要依照法律、法规和有关规定进行全面公开，公开内容真实有效，办事过程和结果公正公平，便于群众知情，方便群众办事，利于群众监督。

公用事业单位办事公开工作要以改进工作作风，增强办事透明度，提高办事效率，强化为民服务为切入点，经过努力，使办事公开制度成为公用事业单位的一项基本制度，形成较完善的工作机制；充分实现群众的知情权、参与权和监督权，提高权力运行的透明度；提高公用事业单位及其工作人员的服务质量和服务水平，切实满足人民群众的要求。



三、进一步增强推行办事公开工作的实效

推动公用事业单位办事公开工作深入开展，是一项长期而艰巨的任务。要以公正便民、廉洁高效为基本要求，紧密结合实际，进一步规范办事公开的内容、程序，丰富办事公开的形式，注重办事公开的制度化建设，强化对办事公开的监督检查，使办事公开工作取得实实在在的效果。

（一）切实规范办事公开的内容

公用事业单位公开的内容应依照国家法律、法规和有关规定，对与企业、群众利益相关的各类事项，只要不涉及国家秘密，不属于商业秘密、个人隐私的，都要予以公开，特别要将企业及群众反映最为强烈、最为关心、社会最敏感、容易引发矛盾和滋生腐败的问题作为公开重点，及时、全面、有效地进行公开。

各级各类学校要把教育收费和招生考试等有关事项作为办事公开的重点内容。将办学资格、学籍管理办法和入学条件，收费项目、依据及标准，学生评先评优，保送生、特长生、奖学金和助学金发放，转系、改专业的条件，生活补助、学生代管费的结算等涉及学生切身利益的有关事项，各类学校招生考试的政策、招生资格、考生资格、招生计划以及录取信息、考生咨询和申诉渠道，城市义务教育阶段学校推行“一费制”收费、农村义务教育学校免收学杂费和对家庭经济困难学生实行免费提供教

科书以及对住宿生提供生活补助等情况如实向社会公开。普通高等学校应适时将毕业生一次性就业情况和对家庭经济困难学生实行“奖、贷、助、补、减”等资助情况向社会公布。

各级各类医疗机构要把药品价格和医疗服务价格作为办事公开的重点内容。按照方便患者查询的原则公布医疗服务项目和药品的价格。将医生姓名、照片、专业特长等有关情况进行公布，供就诊患者了解。主动向就诊患者提供医疗收费查询和医疗信息咨询服务，自觉接受社会监督。

水、电、气、公交等公用事业单位要将办事程序、收费标准、办事纪律和办事时限等作为办事公开的重点内容。对可预见的可能影响群众生活的有关事项，必须按有关规定履行提前告知义务，采取措施，尽可能减轻和降低对群众生活造成的影响。制订、修改服务价格时，严格按照有关法律、法规和政策执行。

（二）不断创新办事公开的形式

公用事业单位办事公开的形式要有利于群众知情、办事和监督，要结合实际采取多种有效形式实行办事公开，使办事公开更贴近群众，方便群众。一要继续运用好办事公开栏等群众喜闻乐见的公开形式，普遍建立和规范各类公开栏，并通过发放便民服务卡、办事指南、信息手册等形式，更加简便、灵活地向基层和群众公开办事信息。二要充分利用现代科技手段，积极创造条件，

依托单位、行业的信息网络和互联网，充分利用电视频道、政府门户网站、公共信息亭、电子触摸屏、电子屏幕等进行公开，有条件的应开通网上投诉渠道，实行网上公开办事。三要充分发挥行政服务中心的综合服务作用，对有关公用事业单位的服务资源进行有效整合，将有关公共服务事项纳入行政服务中心进行统一办理，进一步提高办事效率和服务水平。四要建立服务热线和行风热线，方便群众投诉、建议、咨询和求助。五要大力推行社会听证、专家咨询、新闻发布、点题公开等适应现代社会发展要求的公开形式，及时公布有关信息。

（三）建立完善办事公开的程序

公用事业单位要按照提出、审核、公开、评议和反馈的程序规范工作，对公开的事项要预先经过单位办事公开领导小组审核，通过审核依法确定公开的内容、范围、形式和时间。应该公开的事项，必须及时公开；不能公开或暂时不能公开的事项，必须说明理由，经单位办事公开领导小组审查后，报本级政务公开领导小组备案；公开事项变更、撤销或终止的，要按照规定的程序进行并及时告知公众；要自觉接受群众评议，重视企业及群众意见，注意从中发现工作的薄弱环节，及时整改。公民、法人和其他组织申请要求公开的事项，受理部门要进行登记并在 10 个工作日内作出是否公开的答复，不能公开的，要及时做好解释说

明工作。

（四）健全办事公开的制度体系

加强制度建设，是提高公用事业单位办事公开规范化水平的内在要求，是形成长效机制的根本保障。各地、各部门在坚持已建立的制度基础上，要进一步建立健全各项工作制度，使公用事业单位办事公开的各个方面、各个环节都有规可依、有章可循。

一是健全示证上岗制。窗口单位应摆放或由窗口工作人员佩戴有工作人员照片、岗位名称、工作号等基本情况的岗位证，方便群众监督。二是推行首问责任制。首问责任人必须为前来办事的群众提供热情周到的服务，对属职责范围内的事项，要按有关规定受理或办理。三是实行办事承诺制。即结合自身行业特点，针对服务对象的需求和群众关心的热点问题，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。四是建立一次性告知制。工作人员受理申请事项时，必须将必备申报材料、办理程序、办理时限等情况一次性告知服务对象。五是实行反馈回应制。对群众反映问题的受理要有问必答，有诉必应，根据不同情况按时限要求及时向群众反馈其所反映问题的调查处理情况。六是建立考评制。要采取多种形式对办事公开情况进行民主评议，按照行业特点制定考评标准，明确考评的具体办法，定期接受广大群众和消费者协会等社会团体及行业主管部

门的评议，有条件的地区和部门要把办事公开纳入质量控制考核体系进行测评，并与“四好班子”建设、目标管理、行风评议相结合。通过考核，达到鼓励先进、鞭策后进、促进工作的目的。七是健全责任追究制。要明确办事公开的责任部门、责任人及处理办法，畅通群众诉求渠道，通过设立举报电话、互联网举报信箱等受理群众举报。对一经查实的违纪违法行为，要严格追究有关部门和责任人的责任。八是建立论证听证制。在涉及群众切身利益的重要决策、政策、规定出台前，要科学论证，实行听证制度，广泛听取社会各界的意见和建议，防止暗箱操作。

（五）强化对办事公开的监督检查

全市各级政府要组织法制、监察、物价、财政等部门对公用事业单位价格公示、公开工作和价格违法行为等进行不定期的监督检查。各级行政主管部门要对学校、医院以及水、电、气、公交等公用事业单位的办事公开工作进行定期的监督检查。各级消费者权益保护协会要积极向各级行政主管部门反映群众投诉意见。检查内容主要包括：办事公开的内容是否全面，群众普遍关心、涉及群众切身利益的事项是否公开；办事公开的制度是否健全，程序是否合法公正；公开事项的执行情况及办事公开的效果；对群众反映的热点问题和发现的违纪违规问题的调查处理情况等。对容易发生问题的重点部位和环节及群众反映强烈的问题要

集中力量进行督查。对督查中发现的问题，要有针对性地提出解决的办法限期进行整改；对在办事公开中工作不力的要进行批评教育；对拒不实行办事公开或在办事公开工作中弄虚作假、愚弄群众的要严肃处理，以切实保障人民群众的合法权益。

四、进一步把握好办事公开中的几个关系

公用事业单位推行办事公开制度，既关系人民群众的切身利益，也关系公用事业单位自身的发展。在具体工作中，要高度重视并处理好以下三个方面的关系。

（一）提供服务与经营创收的关系

公用事业单位的根本属性是公益性，基本职能是服务公众。公用事业单位推行办事公开制度，一个重要目的就是提高公共服务水平，更好地满足人民群众对公共产品和公共服务的需求。为了维持自身正常运行和发展，公用事业单位在提供公共产品和公共服务时，要按照经济规律办事，但不能因此而否定公用事业单位的公益性。公用事业单位不能单纯以营利为目的，片面追求经济效益而忽视社会效益，弱化自身的服务功能。在经营创收活动中，必须严格遵守国家的法律法规和有关政策，必须按规定将服务承诺、收费标准、办事程序等公布于众，坚决防止暗箱操作。各有关部门要切实加强对公用事业单位服务价格的管理，针对关系广大人民群众日常生活的水、电、气等公共产品的收费价格，

制订科学合理的标准和调整机制，接受人民群众的监督。

（二）推行办事公开与推进公用事业单位改革的关系

随着公用事业单位改革力度的不断加大，一些公共服务行业实现了投资多元化、运营市场化、发展产业化、服务社会化。处理好深化改革与推行办事公开制度的关系，对于确保公用事业单位健康发展、提高公共服务水平具有重要意义。要始终坚持以改革带公开、以公开促改革。一方面，要通过改革切实改变公用事业单位陈旧的管理模式和服务方式，促使公用事业单位自觉适应群众的需求，把办事公开作为提高管理水平和服务质量的重要手段；另一方面，要通过抓好对涉及群众切身利益的问题和影响服务效能、容易滋生腐败的环节的公开，促进公用事业单位加大改革力度，完善管理机制，改进服务方式，增强发展活力，更好地履行公益职能。

（三）对内公开与对外公开的关系

各类公用事业单位在推行办事公开制度的同时，一定要按照民主管理的基本要求，切实保障广大职工依法行使民主决策、民主管理、民主监督的权利，努力提高决策的透明度。要充分认识公用事业单位“对内公开”与“对外公开”是一个有机的整体，必须统筹考虑、整体推进，既要通过创新内部的民主管理方式促进对外办事公开，又要通过推行对外办事公开制度促进科学化、

民主化管理水平的提高,进一步增强公用事业单位自身的生机与活力。

五、进一步加强对办事公开工作的组织领导

各地、各部门要高度重视办事公开工作,切实加强领导,将其纳入政务公开工作的总体部署,列入重要议事日程,精心组织,狠抓落实。要建立健全推行办事公开的领导体制和工作机制。市政务公开领导小组是全市政务公开和公用事业单位办事公开的领导机构。市政务公开领导小组办公室负责办事公开工作的组织协调;市教委负责学校办事公开的牵头工作;市卫生局负责医院办事公开的牵头工作;市经委负责电力行业办事公开的牵头工作;市国资委负责水、气行业办事公开的牵头工作;市交委和市国资委共同负责公交行业办事公开的牵头工作。市政府督查室负责对办事公开工作的督促检查。市政府公众信息网管理中心负责各公用事业单位在市政府公众信息网上办事公开的组织协调工作。各地、各部门要明确办事公开工作的领导机构,指导、协调办事公开的各项工作,并落实具体部门主抓,实行专人专门机构负责。各公用事业单位要落实推行办事公开制度的领导机构,设立或指定具体的部门负责,进一步落实工作责任。实行垂直领导和双重领导的市政府部门要按照本通知的要求,积极参与当地开展的办事公开工作。各有关牵头部门要切实加强对办事公开工作

的领导和监管，加大财务收支事项的监督检查力度，促进收支核算的规范、透明。各地、各部门要加大宣传力度，积极营造推行办事公开的良好氛围，引导广大群众正确行使民主权利，参与和监督办事公开工作，不断促进社会主义和谐社会的建设。

二〇〇六年四月七日