



大连市公共企事业单位

办事指南

DALLIANSHI
GONGGONGQISHIYEDANWEI
BANSHIZHINAN

大连市政府公开工作办公室

大连市公共企事业单位 办事指南

DALIANSHI
GONGGONGQISHIYEDANWEI
BANSHIZHINAN

大连市政务公开工作办公室

《大连市公共企事业单位办事指南》
大连市政务公开工作办公室 编

字数：380 千字
印张：31.5
版次：2009 年 8 月第 1 版

开本：大 16 开
印数：20000
印次：2009 年 8 月第 1 次

前 言

全面深入推行政务公开是提高政府科学执政、民主执政、依法执政的能力，构建社会主义和谐社会的必然要求；是推进社会主义民主，建设法治政府的重要举措；是建立权责一致、分工合理、决策科学、执行顺畅、监督有力的行政管理体制的重要内容。

公共企事业单位办事公开是政务公开工作的重要组成部分，是履行政府公共服务职能的重要举措。党中央、国务院、省委、省政府高度重视并多次下发文件部署推动这项工作。我市在深入推进政务公开工作中始终把公共企事业单位办事公开列为政务“四公开”的一项重要内容，经过几年来的持续推进，已经取得阶段性成果。公共企事业单位与百姓的生产、生活密切相关，涉及百姓最关心、最直接、最现实的利益问题。公共企事业单位办事公开对于规范办事程序、增强服务意识、改进工作作风、提高办事效率具有重要的现实意义。

根据全国公共企事业单位办事公开工作电视电话会议精神和省政务公开办的工作部署，今年我市统一组织编制《大连市公共企事业单位办事指南》（以下简称《办事指南》）。一是力图通过编制工作，规范公共企事业单位的工作流程和办事业务，建立一套科学的工作运行机制；二是为群众提供方便快捷的公共服务，充分满足广大人民群众办事需求。

《办事指南》系统、完整地收录了大连市文化、教育、卫生、公共交通、社会保障、供水、供电、供气、供热、国土房屋、物业、旅游等 28 家政府行政或行业主管部门所管理的 128 家公共企事业单位的服务事项及服务承诺，包括工作职能、服务范围、部门设置及联系方式，服务项目、依据、条件、程序、时限，收费项目、依据、标准以及承诺事项、违约责任、监督投诉部门等与群众生产、生活密切相关的信息，为广大群众办事提供了一个完整、有序的指南，体现出实用性、针对性强的特点。为方便群众利用《办事指南》，本书一方面要在政府信息公开网上发布，另一方面将向各级各类公共服务窗口、街道、社区和乡镇、村屯免费发放。

在市政务公开工作领导小组的领导下，在市政务公开工作办公室的组织、协调下，《办事指南》的初次编印工作，得到了各参编单位在组织动员、信息收集、信息汇总、信息上报等环节中的鼎力支持和协助，在此表示感谢。本书出版发行后，希望社会各界在使用中提出意见和建议，市政务公开办将不断完善其形式和内容，定期或不定期地进行修订。

大连市政务公开工作办公室

二〇〇九年八月

国家、省、市领导关于推进公共企事业单位 办事公开工作的讲话摘要

要认真学习胡锦涛总书记在中央党校的重要讲话，从政治和全局的高度充分认识新形势下公共企事业单位推行办事公开制度的重要意义，切实增强工作的责任感和紧迫感，扎扎实实做好工作，推动公共企事业单位办事公开工作深入开展。要紧紧围绕科学发展、社会和谐这一发展中国特色社会主义的基本要求，推进办事公开，推动解决人民群众关心关注的热点难点问题；要紧紧围绕加快行政管理体制改革、强化政府社会管理和公共服务职能，推进办事公开，推动服务政府建设；要紧紧围绕建立健全教育、制度、监督并重的惩治和预防腐败体系，推进办事公开，推动党风廉政建设和行业作风建设。要发扬求真务实的精神，确保公共企事业单位办事公开工作落到实处，让人民群众真正感受到办事公开的工作成果。

——2007年6月29日中共中央书记处书记、
中央纪委副书记、全国政务公开领导小组组长何勇在全国公共企事业单位办事公开
工作电视电话会议上的讲话

要将办事公开的要求贯穿于单位管理和社会服务的全过程，把办事公开与加强企事业单位的经营管理结合起来，对与人民群众生产生活密切相关的教育、医疗、供水、供电、供气、供热、环保、电信、计划生育、公共交通等行业的公共产品和服务，各公共企事业单位必须将产品成本、服务承诺、收费标准、办事过程等向社会公开，自觉接受人民群众的监督。要坚持以“改革”促“公开”，把办事公开与深化公共企事业单位改革结合起来，促进公共服务体系进一步完善。要把办事公开与从源头上防治腐败工作结合起来，促使公共企事业单位健康发展。各地区、各有关部门和单位要坚持不懈、深入持久地把公共企事业单位办事公开工作开展好，把工作提高到一个新水平，让群众答应、群众满意、群众拥护。

——2007年6月29日国务委员兼国务院秘书长华
建敏在全国公共企事业单位办事公开工作电视电话会议上的讲话

在公共企事业单位推行办事公开，是化解社会矛盾、构建社会主义和谐社会的必然要求；是转变部门和行业作风，加强党的作风建设的重要措施；是加快行政管理体制改革，强化政府社会管理和公共服务职能的客观需要；是形势发展和贯彻落

实“三个代表”重要思想、坚持执政为民的要求。

要紧紧围绕加强和谐社会建设、紧紧围绕加快政府职能转变、紧紧围绕惩治和预防腐败体系建设，推进办事公开。在工作重点上，一要紧紧抓住群众意见大、反映强烈的上学、看病和住房等重点问题，加大办事公开力度。二要紧紧抓住重点部门、重点单位加大办事公开力度。教育、医疗、供水、供电、供气、供热、环保、电信、计划生育和公共交通这10个单位必须严格遵守有关法律法规，公开产品成本、服务承诺和收费标准等内容，逐步建立起办事公开的长效机制。三要紧紧抓住重点举措，加大办事公开的力度。要结合目前我省正在推进的政府管理体制、审批制度、投融资体制、财政体制等项改革和服务型政府建设、软环境建设等重点工作，推进办事公开。四要充分利用行政审批办事大厅、行风热线和民心网等重点载体和平台，推进办事公开工作。

各级政务公开领导机构要加强对办事公开工作的领导，真正把它摆到重要的位置；各公共企事业单位要按照当地政府、政务公开领导机构和主管部门的部署和要求，扎实推进，务求实效；各地、各部门要强化监督，抓好检查，深化评议，抓好典型。

——2007年6月29日省委常委、常务副省长许卫国在辽宁省公共企事业单位办事公开电视电话会议上的讲话

教育、医疗、供水、供电、供气、交通、电信等公共企事业单位与人民群众的生产、生活息息相关。推进公共企事业单位办事公开，是便民利民、化解民生矛盾、维护社会稳定、促进社会和谐的重要举措。各公共企事业单位要建立服务跟踪反馈机制，认真听取办事群众的意见和建议，努力提高服务质量和水平。各行政或行业主管部门要加强对所管理的公共企事业单位的指导和监督，完善工作考核和评议制度，推进公共企事业单位的工作作风不断转变、服务效能显著提高。

——2009年5月15日时任市长夏德仁在《大连日报》上的署名文章《紧紧围绕经济发展和社会稳定大局 全面深入推进政务公开工作》

大连市人民政府关于全面推行 公共企事业单位办事公开的意见

大政发〔2007〕96号

各区、市、县人民政府，市政府各委办局、各直属机构，各有关单位：

公共企事业单位是政府履行公共服务职能的重要载体，是政府向广大群众提供公共产品和公共服务的重要平台。全面推行公共企事业单位办事公开，对进一步完善社会主义民主法制、转变政府职能、优化公共服务、促进党风廉政建设具有重要作用。根据全国公共企事业单位办事公开工作电视电话会议精神，结合我市实际，现就全面推行公共企事业单位办事公开提出以下意见：

一、推行办事公开制度的指导思想、基本原则、目标任务

（一）指导思想。公共企事业单位推行办事公开制度要以邓小平理论和“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、维护人民群众的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。

（二）基本原则。公共企事业单位推行办事公开制度要以“公开是原则，不公开为例外”为要求，必须坚持以下原则：

1. 依法公开。办事公开工作应依照国家法律、法规和有关政策规定进行。
2. 真实公正。公开的内容必须真实，办事的结果必须公正。
3. 注重实效。凡与企事业单位及群众利益相关、群众普遍关心的事项，容易产生不公平、不公正或滋生腐败问题的权力运行环节都要实行公开，讲求实效，不搞形式主义。
4. 及时便民。办事公开要及时，做到永久性内容长期公开、经常性内容定期公开并及时修改、动态性内容及时更新、阶段性内容逐段公开、临时性或一次性的工作随时公开，要方便群众办事、便于群众知情、利于群众监督。

（三）目标任务。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，使办事公开制度成为公共企事业单位的一项基本制度，形成比较完善的工作机制；充分实现群众的知情权、参与权、表达权和监督权，提高权力运行的透明度；提高公共企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需求。

二、实行办事公开的范围

推行办事公开制度的公共企事业单位指为社会、为群众提供直接服务的公用事业单位和服务行业，以及具有公共服务职能的企业。主要包括：医院、学校、供水、供电、供气、供热、公交、物业、农资、邮政、环保、通讯、金融、市政管理、社会保险等单位。

三、办事公开的基本内容

依照国家法律、法规和有关规定，对与群众利益相关的各类事项，只要不涉及国家机密，不属于商业秘密、个人隐私的，都要予以公开。公开的内容分为对外公开和对内公开两种。

（一）对外公开内容

1. 单位职能权限、服务范围、工作标准及工作人员岗位职责、行为规范。
2. 办事依据、办事时限、办事流程、办事结果。
3. 收费项目、依据、标准。
4. 向社会承诺的服务事项、标准、违约责任及处理办法。
5. 法律、法规、规章规定的有关行政许可的事项、依据、条件、数量、程序、期限以及需要提交的全部材料的目录和申请书示范文本。
6. 对工作人员违规、违纪、违法的处理规定。
7. 便民服务电话、监督部门电话。
8. 其他需要公开的事项。

（二）对内公开内容

要与事务、厂务、院务、校务等公开相结合，包括单位的经营情况、财务管理、物资采购、工程项目建设、人事任免奖惩等重大决策事项；涉及职工福利待遇、安全保障等切身利益的有关事项以及领导干部廉洁自律和其他重要事项等。

四、办事公开的主要形式

公共企事业单位办事公开的形式要有利于群众知情、办事和监督，使办事公开更贴近群众、方便群众。

一要普遍建立和规范各类群众喜闻乐见的办事公开栏，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，通过网站、电子触摸屏、电子显示屏、公共信息亭、电视、报纸、广播等公开办事信息。各级公共企事业单位要建立各自的网上公

开平台，以群众需求为导向，搞好网页内容的规划和设计，网站要体现信息的完整性和准确性；要设立服务热线和举报投诉电话、信箱，有条件的应开通网上投诉渠道，方便群众投诉、建议、咨询和求助。

三要依托大连市政府信息目录管理系统和大连市政府信息公开网站，编制、公布本单位或行业的信息公开目录和信息公开指南，做到专人维护、内容完备、格式规范、及时更新。

四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。

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。

五、健全办事公开的制度体系

各地区、各部门、各有关单位在坚持已建立制度的基础上，要进一步建立健全各项工作制度，使公共企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。

一是建立健全主动公开和依申请公开制度。各公共企事业单位要参照《中华人民共和国政府信息公开条例》有关规定，建立健全主动公开和依申请公开制度，明确公开的范围、方式、程序以及监督保障措施，切实保障公民、法人和其他组织方便快捷地获取和使用各类公共服务信息。

二是健全示证上岗制。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。

三是推行首问责任制。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；对不属职责范围内的事项，如能确定有关办理部门，要告知办事群众。

四是实行服务承诺制。要结合自身特点，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。

五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，不准故意刁难服务对象。

六是实行反馈回应制。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。

七是建立考评制。要采取多种形式对公开情况进行民主评议，制定考评标准，明确考评的具体办法，定期接受社会各界的评议。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，并与班子建设、目标管理、绩效考核、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。

八是健全责任追究制。要明确公开的责任部门、责任人及责任追究办法，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。

九是建立论证听证制。在涉及群众切身利益的重要决策、政策、规定出台前，要进行科学论证，并实行听证制度，广泛听取社会各界的意见和建议，防止暗箱操作。

六、工作保障措施

（一）加强组织领导。公共企事业单位开展办事公开工作，由各级政务公开工作领导小组统一领导，市政府政务公开工作领导小组办公室负责推进、指导、协调和监督。各行业主管部门要把办事公开纳入工作的总体部署，经常研究和解决办事公开工作中的问题，强化工作指导和监督，确保办事公开工作取得实实在在的效果。各公共企事业单位具体组织实施办事公开的各项工作，要按照有关规定成立办事公开领导小组，设立或指定具体的机构和人员负责办事公开的日常工作；要把公共企事业单位的办事公开工作列入重要议事日程，建立健全工作责任制和责任追究制度，切实抓好职责范围内的办事公开工作，把办事公开工作有计划、有步骤、有序地向纵深推进。

（二）突出工作重点。各公共企事业单位及其主管部门要根据各自的业务特点，广泛听取群众意见，明确办事公开的内容和程序，做到公开的内容具体细化、公开的程序便于操作。既要公开办事依据、办事结果，又要公开决策过程和办事过程。要把人民群众最关心、最需要了解的问题作为公开重点，及时、全面、有效地进行公开。其中，教育系统以规范教育收费、加强招生管理为主线推行校务公开；医疗卫生单位以药品价格和医疗服务价格明码标价为重点推行院务公开，执行门（急）诊、住院医药费用明细清单制度；供水、供电、供气、供热、公交等单位以便民利民为出发点推行办事公开。

（三）加强监督检查。各级政府要组织法制、监察、物价、财政等部门对公共企事业单位价格公示、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所属公共企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。

各地区、各部门、各有关单位要按照本意见精神，结合实际，制定具体实施办法。

大连市人民政府

二〇〇七年九月三十日

Zilaishuijituan

大连市自来水集团有限公司，是国有独资大型一档企业。拥有水库 9 座，净水厂 9 座，高位配水池 53 座，供水管网 3854 公里，固定资产总值 35.1 亿元。日综合供水能力 135 万立方米，担负着大连市内四区、金州区、旅顺口区的供水，供水面积达 222 平方公里，供水人口 296 万人，日均供水量 108.1 万立方米。2008 年销售收入 6.76 亿元，水质综合合格率 100%，供水普及率 100%。

集团公司下设职能部室 15 个，中心 5 个，分公司 12 个，全资、控股和参股子公司 10 个，现有员工 3902 人。

按照我市城市发展的需求，集团公司今后将适时调整城市供水发展规划并组织实施，稳妥推进城市供水企业的战略重组，优化配置水资源，逐步实现城乡供水一体化，为我市经济建设发展提供基础条件。

单位地址：大连市西岗区高尔基路 42 号

电 话：83644661

传 真：83633305

邮 箱：zls_dl@163.com

集团公司机关大楼夜景



大连市自来水集团有限公司

二次加压泵站无人职守调度中心



客户服务中心

龙王塘



Gongzhengchu

大连市公证处成立于 1955 年（始称旅大市公证处），是全国成立最早的公证处之一。1980 年 3 月恢复重建，是大连地区唯一设在市一级的公证机构。1993 年率先改制，为团体事业法人。现有工作人员 65 人，其中公证员 25 人，行管人员 8 人，辅助人员 32 人。是一支业务精通，作风优良，经验丰富，团结向上的工作团队。

大连市公证处自恢复重建以来，始终秉持诚信公证原则，坚持以质量求信誉，竭诚为当事人服务，在国内民事、经济和涉外等领域，为公民、法人及其它组织提供了优质高效的法律服务，公证服务项目累计达 100 余种，年办证量 8 万余件，发往域外公证书涉及世界 160 多个国家和地区。改革开放以来，特别是改制后，大连市公证处在规范执业活动的同时，按照国家经济和社会发展的需要，以及当事人的需求，进一步拓宽服务领域，独家承办了国家大中型建设项目招投标，企业兼并、重组，股份制改造，金融债券发行，大型活动现场监督以及公证债权文书强制执行等业务，积累了许多成功经验，深受当事人和社会好评。

大连市公证处坚持在改革中加强建设，在建设中促进发展，内部管理严谨、科学，思想观念先进、超前，服务以人为本，热情周到，先后被授予“省级文明公证处”、“部级文明公证处”、“大连市司法行政系统先进单位”等多个荣誉称号。

大连市公证处坐落于大连市西岗区黄河路 263 号，所处位置是大连地区政治文化中心地带。办公条件现代化，具有先进的通信设备和电子公证软件系统，当事人在这里将会得到最快捷、优质、富有人性化的公证法律服务。

大连市公证处办公大楼



大连市公证处



大连市公证处全体职工参加大连市第七届徒步大会

GONGZHENGCHU



大连市公证处公证员到抽奖现场为群众服务

大连市公证处参加大连市司法行政系统百日主题宣传服务活动启动仪式



务“三保”
统百日主题宣传服务活动启动仪式暨“政务公开日”
大连市司法局 大连日报社 协办：中山区司法局
5.23

大连市公证处主任 李新

Zhufanggongjijin



中心党委书记、主任谭臻尧（左三）接受夏德仁市长颁发 ISO9000 质量认证证书

大连市住房公积金管理中心（以下简称中心）负责全市住房公积金、售房款、维修基金、住房货币化补贴、廉租住房保障补充资金等房改资金的筹集、营运和管理工作，是直属市政府的不以营利为目的的正局级事业单位。长期以来，中心坚持以“服务社会、造福百姓”为根本宗旨，大力加强服务管理，创新服务手段，完善服务措施，紧密结合房改资金工作实际大力推行政务公开、业务公开，并将之作为深化内部管理、促进服务建设的重要内容，强化组织领导，完善制度建设，深化公开内容，创新公开载体，不断提高工作透明度；特别把与广大单位和职工群众密切相关的热点、敏感问题作为重点内容，及时、主动、全面公开，使广大单位和职工群众可以随时随地了解到房改资金政策和业务。2008年，中心通过新闻媒体、网站发布信息300余条，通过办事处营业大厅宣传板、电子显示屏、触摸屏、咨询台等载体发布信息350多条，通过政务公开日、深入企事业单位等途径发放业务指南和宣传单5万多份，向市民阅览中心报送政策法规文件11件，在市政府信息公开网站更新信息18条，应公开文件实现了及时主动公开。

通过深化政务公开和服务建设，中心实现了管理层次和服务水平的进一步提高，有力促进了业务工作发展。截至2008年底，全市累计有2.36万个单位、155.63万名职工建立住房公积金，缴交率达到96%；累计归集房改资金467.24亿元，余额224.69亿元，其中累计归集住房公积金319.94亿元，余额168.81亿元，占全省28.9%。累计运用房改资金466.41亿元，其中发放个人住房政策性贷款15.79万户、180.77亿元，个贷余额103.42亿元，占全省32.7%；累计提取使用住房公积金151.12亿元。中心累计提取廉租住房保障补充资金6.04亿元，并上缴和使用4.34亿元用于支持我市住房保障事业，其中累计向“双特困”家庭发放廉租住房租金补贴1.31万户次、2678.5万元，房改资金成为大连市职工群众改善和提高住房条件、解决住房保障问题的重要资金来源，为大连市住房保障事业做出了突出贡献。

大连市房改资金归集总量、资产质量和管理水平继续位居东北三省第一位，名列全国前茅。2008年，中心荣获全国精神文明建设先进单位，再度荣获省文明行业标兵、文明服务示范窗口，及大连市服务型政府建设先进单位等荣誉称号。

大连市住房公积金管理中心



大连市住房公积金管理中心金州办事处搬迁开业

中心认真组织开展“政务公开日”活动



2008 年，中心荣获全国精神文明建设
工作先进单位、省文明服务示范窗口
及大连市服务型政府建设先进单位等
荣誉称号

《大连市住房公积金管理若
干规定》自 2009 年 1 月 1
日起实施

中心成功导入 ISO9000 质量
管理体系并获导入工作质量
优胜单位

中心在市直机关第七届运动会上获团体总分第二名好成绩

