

全国政务公开领导小组办公室/编

推行办事公开 优化公共服务

——全国公用事业单位推行办事公开
制度电视电话会议材料汇编

TUIXING

BANSHI GONGKAI

YOUHUA

GONGGONG FUWU

中国方正出版社

推行办事公开 优化公共服务

——全国公用事业单位推行办事公开制度
电视电话会议材料汇编

全国政务公开领导小组办公室 编

(内部发行)

中国方正出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

推行办事公开 优化公共服务: 全国公用事业单位推行办事公开制度电视电话会议材料汇编/全国政务公开领导小组办公室编. - 北京: 中国方正出版社, 2006. 3

ISBN 7-80216-109-6

I. 推… II. 全… III. 国家行政机关-廉政建设-中国-学习参考资料 IV. D630.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 020414 号

推行办事公开 优化公共服务

——全国公用事业单位推行办事公开制度电视电话会议

材料汇编 (内部发行)

全国政务公开领导小组办公室 编

责任编辑: 杜英莲 姜劲蕾

责任印制: 郑 新

出版发行: 中国方正出版社

(北京市西城区平安里西大街 41 号 邮编: 100813)

发行部: (010) 66560642 门市部: (010) 63094573

编辑部: (010) 63094507 出版部: (010) 66510958

网 址: www.FZPress.com.cn

责 编 E-mail: Yibianshi@fzpress.com.cn

经 销: 新华书店

印 刷: 北京京安印刷厂

开 本: 850 × 1168 毫米 1/32

印 张: 8.75

字 数: 227 千字

版 次: 2006 年 3 月第 1 版 2006 年 3 月北京第 1 次印刷

(版权所有 侵权必究)

ISBN 7-80216-109-6

定价: 15.00 元

(本书如有印装质量问题, 请与本社出版部联系退换)

前 言

公用事业单位的工作事关千家万户，与经济社会发展紧密相连，与人民群众的生产生活息息相关。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。近年来，党中央、国务院高度重视。党的十六大和十六届五中全会都明确要完善办事公开制度。中央纪委全会和国务院廉政工作会议一直把在公用事业单位推行办事公开制度作为政务公开的一项重要任务来部署，要求学校、医院和供水、供电、供气、供热、环保、公交等与群众利益密切相关的公共部门和单位，要全面推行办事公开制度，向群众公开服务承诺、收费项目和标准。近年来，各地区各单位紧紧围绕优化公共服务，进一步突出重点，健全制度，增强实效，深入推行办事公开制度，受到群众欢迎，对构建社会主义和谐社会起到了积极作用。

2005年12月14日，全国政务公开领导小组组织召开全国公用事业单位推行办事公开制度电视电话会议，总结推广各地好的做法和经验，研究部署下一阶段工作。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和国务委员兼国务院秘书长华建敏出席会议并讲

话。中央纪委副书记、监察部部长李至伦主持会议。卫生部、山东大学、苏州市、广州市市政园林局、辽宁省盘锦市教育局等 5 个单位作了典型发言，另有 32 家单位进行了书面交流。为了方便各地区各部门学习有关文件，更好地贯彻会议精神，我们将会议材料汇编成册，并对近年来与公用事业单位推行办事公开制度有关的中央文件和领导讲话进行了认真整理，作为附录，供大家学习、参考。

中国方正出版社对本书的编辑出版给予了积极支持，我们在此表示诚挚的感谢。

编 者

2005 年 12 月

推行办事公开 服务城市建设

..... 广东省广州市市政园林局(34)

以求真务实的态度 大力推进校务公开

..... 辽宁省盘锦市教育局(39)

精心组织 整体推进 市政公用事业单位办事公开工作

扎实开展

..... 建设部(44)

全面推行校务公开 办让人民满意的教育

..... 教育部(49)

突出重点 系统推进办事公开工作

..... 水利部(54)

加大公开力度 提高服务水平 为京城送一片温暖

..... 北京热力集团公司(58)

强化监督保障机制 促进公用事业单位办事公开

..... 天津市武清区(62)

突出燃气行业特点 积极推行办事公开

..... 河北省张家口市煤气总公司(68)

依托政务大厅平台 完善办事公开制度

..... 山西省朔州市(72)

推行办事公开制度 提高供电服务水平

..... 内蒙古包头市供电局(76)

认真落实校务公开制度 提高学校民主管理和

民主监督水平

..... 大连海事大学(80)

扩大患者的知情权和选择权 做百姓信得过的

“妇女之家”

..... 吉林省长春市妇产科医院(84)

完善体制 突出重点 拓宽渠道

不断提高校务公开工作整体水平

..... 哈尔滨工业大学(88)

深入推进办事公开 努力提升电力保障和服务水平

..... 上海市电力公司(91)

坚持推行办事公开制度 真心实意做好服务工作

..... 上海市自来水市北有限公司(95)

大力推行办事公开制度 促进市政服务行业健康发展

..... 浙江省城建资产经营公司(99)

以办事公开提升公共交通服务质量

..... 安徽省合肥公交集团公司(102)

深入推行校务公开 营造和谐教育环境

..... 福建省教育厅(106)

深入推行院务公开 努力建设和谐医院

..... 福建省第二人民医院(111)

坚持阳光作业 转变行业作风

为人民群众提供满意的医疗卫生服务

..... 江西省卫生厅(116)

立足实际 积极探索 扎实推行办事公开制度

..... 山东省烟台市(121)

积极推行校务公开 促进教育事业健康发展

..... 河南省平顶山市教育局(127)

坚持以人为本 深化办事公开

..... 湖北省鄂州市玉泉自来水有限责任公司(132)

统一领导 全面推行 市政公用事业单位办事公开

齐头并进

..... 湖南省长沙市公用事业管理局(136)

强化政策措施 全方位推进办事公开

…………… 广西壮族自治区桂林市市政公用事业管理局(140)

深化改革 创新机制 将办事公开工作推上新台阶

…………… 海南省海口市道路运输管理处(145)

推行办事公开制度 促进水务行业健康发展

…………… 重庆市水务控股有限公司(148)

全面推行办事公开 切实为民便民利民

…………… 四川省成都市(155)

抓好办事公开 提高公共交通服务水平

…………… 贵州省贵阳市公共交通总公司(160)

全面推行办事公开 为群众生活搞好服务

…………… 云南省昆明市煤气控股公司(164)

推行办事公开 提供优质服务

…………… 陕西省电力公司(167)

加大院务公开力度 为患者提供优质的医疗服务

…………… 甘肃省人民医院(172)

积极推行院务公开 促进医院改革发展

…………… 青海省人民医院(176)

推行办事公开制度 促进医院全面发展

…………… 新疆维吾尔自治区柯尔克孜自治州人民医院(179)

附 录

附录一 附录二 附录三 附录四 附录五 附录六 附录七 附录八 附录九 附录十

中共中央办公厅 国务院办公厅关于进一步推行 政务公开的意见

(2005年3月24日 中办发〔2005〕12号) …………… (185)

吴官正同志在全国政务公开电视电话会议上的讲话 (2003 年 9 月 25 日)	(190)
何勇同志在公用事业单位办事公开工作座谈会上的讲话 (2003 年 9 月 16 日)	(195)
何勇同志在全国政务公开工作经验交流会议上的讲话 (2004 年 11 月 19 日)	(203)
进一步推动政务公开工作向纵深发展 ——访中央书记处书记、中央纪委副书记、 全国政务公开领导小组组长何勇 (2004 年 7 月 16 日)	(210)
明确任务 狠抓落实 进一步做好政务公开工作 ——华建敏同志在全国政务公开电视电话会议上的讲话 (2003 年 9 月 25 日)	(217)
华建敏同志在全国政务公开工作经验交流会议上的讲话 (2004 年 11 月 18 日)	(223)
全国政务公开领导小组有关负责人就政务公开答问 (2005 年 4 月 28 日)	(233)
关于进一步推行建设系统政务公开的指导意见	(239)
建设部关于实施《建设系统六项办事公开制度(试行)》的 通知	(246)
建设系统六项办事公开制度(试行)	(249)
教育部 中华全国总工会关于全面推进校务公开工作的意见	(258)
水利部关于进一步推行政务公开的意见	(261)
公用事业单位办事公开工作有关论述内容摘选	(267)

领导讲话

何勇同志在全国公用事业单位 推行办事公开制度电视电话 会议上的讲话

(2005 年 12 月 14 日)

同志们：

刚才，卫生部等五个单位介绍了推行办事公开制度的做法和经验，讲得都很好。华建敏同志对近年来公用事业单位推行办事公开制度的情况进行了总结，并对进一步推行办事公开制度提出了明确要求。各地区各部门要认真抓好这次会议精神的贯彻落实。借这个机会，我讲三点意见。

一、充分认识在公用事业单位推行办事公开制度的重要意义，增强工作的责任感和紧迫感

公用事业单位的工作事关千家万户，与经济社会发展紧密相连，与人民群众的生产生活息息相关。党中央、国务院对在公用事业单位推行办事公开制度十分重视。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。按照十六大的要求，中央纪委全会和国务院廉政工作会议多次把在公用事业单位推行办事公开制度作为政务公开的一项重要任务来部署。2003 年 9 月，我们召开公用事业单位办事公开工作座谈会，研究部署在公用事业单位推行办事公开制度工作。经过几年的

实践，办事公开工作取得了明显成效，受到了人民群众的普遍欢迎。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。

（一）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。坚持以人为本、全面协调可持续发展的科学发展观，是我们党以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，从新世纪新阶段党和国家事业发展全局出发提出的重大战略思想。贯彻落实科学发展观，必须把人民群众的利益作为一切工作的出发点和落脚点，不断满足人们的多方面需求和促进人的全面发展。公用事业单位是政府履行公共服务职能的重要载体，是政府向人民群众提供公共产品和公共服务的重要平台，在满足人们的公共需求中起着重要作用。在公用事业单位推行办事公开制度，围绕人民群众最现实、最关注、最需要了解的事项，公开公共服务的政策规定、办事程序、办事时限及收费标准，把公用事业单位办事的全过程置于人民群众的监督之下，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，创新服务方式，扩大服务内容，满足群众多方面的公共需求。同时，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；推动群众反映强烈的“上学难”、“看病贵”以及“水、电、气、暖供应、服务不到位”等现实问题的解决，从而密切党和政府与人民群众的血肉联系，树立党和政府的良好形象。这样，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。

（二）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。在公用事业单位推行办事公开制度，依法将公共服务事项的办理依据、程序、结果及收费标准全部公开，有利于公用事业单位加强制度建设，规范办事程序，改善服务质量，提高办事效率，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，严格按照法律规定解决实际工作中遇到的问题，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。

（三）在公用事业单位推行办事公开制度，是促进政府职能转变，深化行政管理体制改革的需要。转变政府职能是深化行政管理体制改革的核心。通过职能转变，各级政府能够充分发挥在经济调节、市场监管、社会管理、公共服务方面的职能作用。在公用事业单位推行办事公开制度，通过社会公示、公开听证、专家咨询、论证等形式，公开政府公共服务方面的方针、政策及其制定和实施过程，能够促进政府加强对公共服务行业和公用事业单位的监管，推进体制、制度创新，进一步完善公共服务体系；能够推动政府转变管理方式，引入竞争机制，发挥市场在公共资源配置中的基础性作用，进一步实现政事分开，加快服务型政府建设。

（四）在公用事业单位推行办事公开制度，有利于加强部门、行业作风建设和深入开展党风廉政建设。公用事业单位在社会生活中处于较为特殊的位置，由于历史原因和体制因素，不少行业还处于垄断地位，如果没有有效的监督和约束，就容易滋生腐败问题。在公用事业单位推行办事公开制度，增强公用事业单位工作的透明度，将公用事业单位及其干部职工的办事行为置于有效监督之下，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。同时，也能够推动公用事业单位及其主管部门建章立制，堵塞漏洞，从源头上预防和治理腐败问题，促进党风廉政建设和反腐败工作的深入开展。

二、求真务实，进一步增强办事公开工作实效

坚持求真务实，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。要以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，全面落实科学发展观，深入贯彻十六大和十六届三中、四中、五中全会精神，充分利用保持共产党员先进性教育活动的成果，以人民群众放心满意、促进社会和谐稳定为目标，以公正便民、廉洁高效为基本要求，紧密结合实际，进一步规范公开的内容、程序，丰富办事公开的形式，加强办事公开的制度建设，使办事公开工作取得实实在在的效果。

（一）进一步规范公开的内容和程序，确保办事公开全面真实。温家宝同志在今年中央经济工作会议上指出：“要从人民群众普遍关心和涉及人民群众切身利益的问题入手，相关的公共服务部门和单位要全面推行办事公开制度。”我们要适应形势发展的要求和人民群众的需要，把群众关注的热点、难点问题作为重点，进一步规范办事公开的内容和程序，努力实现全面、全程公开。一是各公用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，进一步明确办事公开的内容和程序，做到公开的内容具体、细化，让群众看得明白，满足群众的实际需要。二是公开的程序要便于操作，既符合公用事业单位的实际，又方便群众办事、监督。三是既要公开办事依据、办事结果，又要公开决策和办事过程，营造公开透明的办事环境。

（二）不断丰富办事公开的形式，切实提高办事公开的效率。要坚持因地制宜、灵活多样、便民利民的原则，不断丰富公用事业单位办事公开的形式，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。针对公用事业与群众日常生活密切相关的实际，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，丰富办事公开的形式。公用事业单位及其主管部门要积极创造条件，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。三要加快构筑综合性服务平台。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；建立服务热线和行风热线，方便群众投诉、建议、咨询和求助。四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，进一步增强公开工作的实效性。

（三）进一步加强办事公开的制度建设，保证办事公开规范运行。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。各地区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。一是完善主动公开和依申请公开制度。结合行业实际，建立健全主动公开和依申请公开的目录，编制公开指南，规范公开内容；建立健全听证、咨询、公示、信息发布、投诉处理等制度，规范公开程序和形式。二是健全考核评议制度。按照简便、实用的原则，把实际效果作为考评的核心，合理确定考评内容，量化考评标准，改进考评办法；把办事公开纳入行风评议的范围，坚持全面评议与重点评议相结合，现场评议与网上调查、问卷测评相结合，接受群众监督，并根据群众评议的意见和建议改进工作。三是完善责任追究制度。建立从行业主管部门到办事公开主体，从各工作机构到各岗位，从领导干部到具体办事人员，责任明确、主体清晰的责任体系，完善责任追究机制。

三、加强领导，确保公用事业单位办事公开工作落到实处

在公用事业单位推行办事公开制度，是一项政策性强、涉及面广、群众高度关注的工作。各地区各部门必须加强组织领导，深入调查研究，强化监督检查，狠抓工作落实，确保公用事业单位办事