**江苏省城市市政公用事业公众参与监督制度**

第一条 为了维护社会公众利益和公共安全，有效履行政府行政管理与监督职责，充分吸收社会公众对市政公用行业的意见和建议，尊重公众的知情权，鼓励公众参与监督和接受公众监督，特制定本制度。

第二条 全省行政区域内已实施市政公用市场化和已实施市政公用事业特许经营管理的城市供水、供气（管道燃气）、公共交通、污水处理、垃圾处理等行业适用本制度。

第三条 省建设行政主管部门负责全省行政区域内城市市政公用事业公众参与活动的指导和监督工作。

市、县人民政府市政公用事业主管部门受本级人民政府授权具体负责实施本行政区域内城市市政公用事业的公众参与监督工作。

第四条 各级市政公用事业主管部门负责组织公众参与监督的工作；负责违反法定事项的事件处理工作。

第五条 为便于公众监督，市政公用事业主管部门和市政公用企业应及时公开市政公用事业发展、建设和相关经营管理信息，其内容为： 供水企业：年度生产经营计划、销售与服务网点分布、销售量及构成情况、建设投资情况、水源和管网水质检测数据和分析报告、管网水压情况、水价及构成情况、配合实施专项规划情况、安全生产工作情况等；

供气（管道燃气）企业：年度生产经营计划、销售与服务网点分布、建设投资情况、管网气质情况、气价及构成情况、配合实施专项规划情况、安全生产工作情况等；

公共交通企业：年度生产经营计划、线路和服务班次安排情况、建设投资情况、票价及构成情况、配合实施专项规划情况、安全生产工作情况等。

污水处理企业：进厂出厂水质、进厂出厂水量、污泥处臵情况、建设投资情况、水处理服务费及构成情况、配合实施专项规划情况、安全生产工作情况等；

垃圾处理企业：城市垃圾无害化处理情况、建设投资情况、垃圾处理服务费及构成情况、配合实施专项规划情况、安全生产工作情况等；

第六条 社会公众依据相关法律、法规、标准以及政府的规范性文件对市政公用行业进行监督，其监督的主要内容为：

（一）市政公用企业产品质量与服务质量情况；

（二）公众投诉意见和建议的处理情况；

（三）安全生产工作情况、运行事故的调查分析处理情况；

（四）市政公用事业单位产品与服务价格情况、建设投资情况；

（五）执行法律法规规章情况和履行社会服务承诺情况。

第七条 为确保社会公众的知情权，各级市政公用事业主管部门依照相关法律、法规的规定，定期或不定期地向社会公众发布行业监管信息和监管结论（含中期评估结论）。第六条第（一）、（二）项内容的公布周期为1个月，第（三）项内容的公布时间为事故处理结束后的1个月内，第（四）、（五）项内容的公布周期为1年。法律、法规对公布周期另有规定的，从其规定。

第八条 社会公众可以参与监督市政公用行业、企业的服务与经营行

为。其监督的方式可以是来信、来电、来人直接反映，也可以通过人大建议、政协提案、政府信访、政府电子网络等方式间接反映。

各级市政公用事业主管部门应当及时掌握实情，核实其企业披露信息的真实性，对照法律、法规和标准规范，确定性质，给出结论，督导有关企业的整改工作。

第九条 市政公用企业应执行国家、省相关的法律法规、标准规范和社会服务承诺条款。

第十条 各级市政公用事业主管部门应通过多种方式征询收集社会公众的意见和反映；应定期组织社会满意度调查；可以召开新闻发布会、发布告示公报和通知、公布行业（企业）服务承诺等方式发布行业监管信息。

第十一条 各项市政公用事业特许经营管理协议中必须包含市政公用企业及时向市政公用事业主管部门提供的法定披露信息、接受处理社会公众参与监督意见、实现普遍服务义务、提高社会满意度等内容。 各项市政公用事业特许经营管理协议中必须包含各级市政公用事业主管部门依照相关法律法规规定，定期或不定期地向社会公众发布行业监管信息、接受处理社会公众参与监督意见，提高社会满意度等内容。