

# 河北省

# 政务公开

## 典型案例



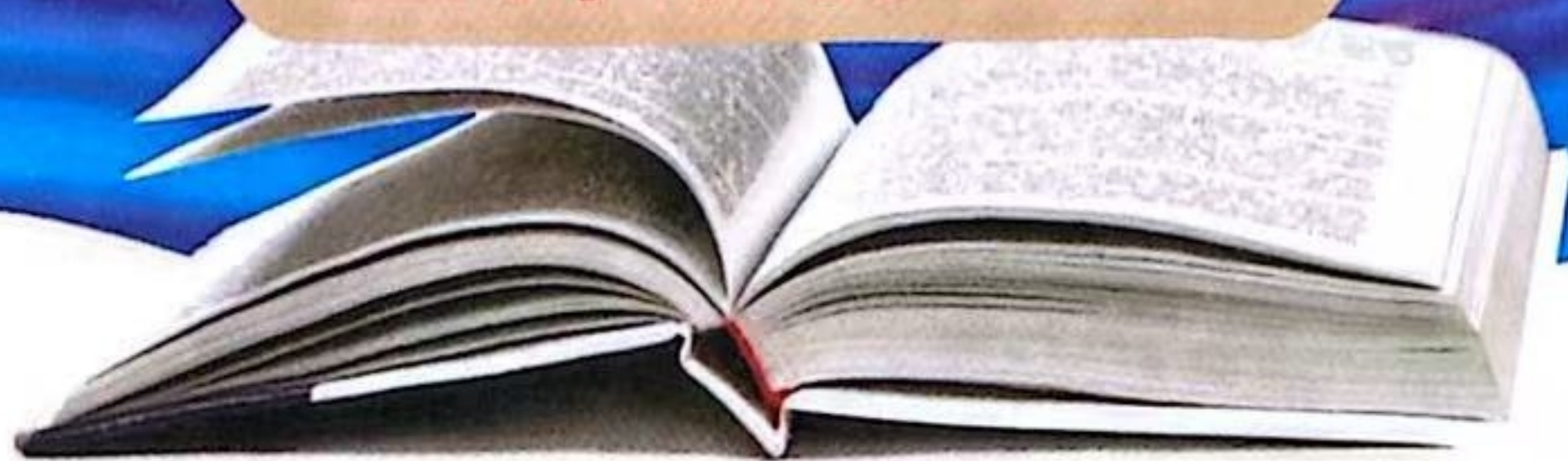
河北省政务公开办公室

2025年3月



# 提高政府工作 透明度

## 坚持政务公开



国务院健全行政监督制度，加强行政复议、备案审查、行政执法监督、政府督查等工作，坚持政务公开，自觉接受各方面监督，强化对行政权力运行的制约和监督。

——《国务院组织法》第十七条

地方各级人民政府应当坚持政务公开，全面推进决策、执行、管理、服务、结果公开，依法、及时、准确公开政府信息，推进政务数据有序共享，提高政府工作的透明度。

——《地方各级人民代表大会和地方各级人民政府组织法》第六十六条



## 说 明

党的十八大以来，习近平总书记对政务公开工作作出一系列重要指示批示，强调要以制度安排把政务公开贯穿政务运行全过程，权力运行到哪里，公开和监督就延伸到哪里。政务公开既是推进国家治理体系和治理能力现代化的内在要求，也是保障公民知情权、参与权、表达权和监督权的有效途径，对提升行政效能，更好服务企业和群众，推动高质量发展具有重要意义。2024年以来，在省委、省政府的坚强领导下，全省各地各部门深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，认真贯彻落实党中央、国务院关于政务公开工作的决策部署和省委、省政府工作安排，有效发挥了以公开促落实、优服务、强监管作用，全省政务公开工作质效有力跃升。

为推动新时代政务公开工作创新发展，在全省开展了政务公开领域典型案例征集活动。活动按照自愿参与、自主申报原则，经征集、报送、审核等环节，从各地各部门报送的366个案例中，选取了加强政策宣传解读、建好管好用好政务新媒体平台、依法依规办理政府信息公开申请、推进基层政务公开、主动公开法定公开事项、加强公共企事业单位信息公开等6个方面共70个典型案例，现辑印成册，供各地各部门学习交流借鉴。

金晖副省长高度重视典型案例征集工作，在《河北省政务公开典型案例》上作出批示，“省政务公开办抓典型、促规范的做法很好。



各地各部门要相互学习借鉴，更好发挥政务公开促落实、优服务、强监管职能作用，助推经济社会高质量发展。”希望各地各部门以此次典型案例征集活动为契机，深入学习贯彻习近平总书记对政务公开工作作出的重要指示批示精神，认真落实党中央、国务院关于做好新时代政务公开工作的决策部署和省委、省政府工作安排，进一步提升站位、振奋精神，开阔思路、真抓实干，深入交流借鉴典型案例中的创新理念、经验做法，更好发挥以公开促落实、优服务、强监管职能作用，努力以高质量政务公开推动经济社会高质量发展，为加快建设经济强省、美丽河北，奋力谱写中国式现代化建设河北篇章作出新的更大贡献。



## 目 录

**“加强政策宣传解读”典型案例（20个）**

1. 石家庄市常态化制度化召开企业家（市民）·市长恳谈会  
.....石家庄市人民政府研究室 3
2. “系统落实国家一揽子增量政策 扎实推动河北经济高质量发展”  
新闻发布会 .....河北省发展和改革委员会 9
3. 线上线下双向协同发力 推动惠企政策直达企业  
.....河北省工业和信息化厅 12
4. 奶业纾困政策解读 .....河北省农业农村厅 17
5. 携手主流媒体加强医保政策宣传解读  
.....河北省医疗保障局 20
6. 政策解读短视频：2024中国地理标志品牌合作大会——地理  
标志产品品牌证明书 .....河北省贸促会 27
7. 打造“一站式”企业服务平台 助力外向型经济高质量发展  
.....唐山市曹妃甸经济技术开发区自贸局 31
8. 产业政策“免申即享”企业发展轻装上阵  
.....雄安新区改革发展局 38
9. “五个一”联动打造政策解读复兴新场景  
.....邯郸市复兴区教育体育局 43
10. 推进新时代政务公开 提升政策服务质效  
.....唐山市行政审批局 49



3. 走近公众常态化 回应关切全方位  
.....唐山市曹妃甸区人民政府 313
4. 政务公开促服务 当好群众贴心人  
——推进基层政务公开与村（居）务公开协同发展  
.....石家庄市赵县人民政府办公室 316
5. 政务公开，让企业群众及时了解政务动态  
.....衡水市枣强县数据和政务服务局 321
6. 打好基层政务“公开牌” 打通服务群众“最后一公里”  
.....石家庄市正定县南牛镇人民政府 326
7. 推进基层政务公开 打造“政府信息公开+”便民服务品牌  
.....秦皇岛市卢龙县人民政府 331
8. 书写基层政务公开新篇章  
.....石家庄市晋州市晋州镇人民政府 335

**“加强公共企事业单位信息公开”典型案例（3个）**

1. 主动作为 优化服务 让信息公开助力“情暖万家”  
.....承德热力集团有限责任公司 343
2. 打造“阳光生态”服务品牌 扎实推进公共企事业单位环境信息公开  
.....邯郸市生态环境局 348
3. 高质量推进供水信息公开 提升公众安全感  
.....廊坊市城市管理综合行政执法局 353



## 主动作为 优化服务 让信息公开助力“情暖万家”

承德热力集团有限责任公司

### 一、背景介绍

城镇供热采暖是重要的民生保障工程，事关人民群众切身利益。随着城镇居民生活水平日益提高，供热服务质量愈发受到社会广泛关注。住房和城乡建设部印发的《供水、供气、供热等公共企事业单位信息公开实施办法》（建城规〔2021〕4号）要求，公共企事业单位要健全行业性信息公开平台，通过网站、新媒体等渠道，规范公开社会普遍关注、涉及群众利益的服务项目目录、服务指南、收费依据、监督投诉、咨询窗口等信息。

### 二、基本情况

承德热力集团有限责任公司为承德市属国有企业。近年来，该公司主动迎合区域协同发展思路，以PPP机制、股权收购、委托运营等方式实现了跨区域经营。目前，公司供热服务市场涉及承德、沧州、衡水、唐山4市，权属供热面积8475万平方米，运营管理服务面积1933万平方米，热用户83万户。为保障用户的知情权和监督权，承德热力集团积极推动信息公开与供热服务深度结合，采取多种方式主动公开供热信息，普及供热知识，不断提高行业透明度和公信力，为



万家用户送上贴心暖心的供热服务。

### 三、主要做法

(一) 主动公开有精度。明确主动公开信息的范围和内容，做到准确公开、及时公开、动态更新，充分保障用户的知情权，避免产生不必要的纠纷和误解。公开内容包括供热时间、供热标准，服务渠道



承德热力网络便民服务平台。承德热力集团开设微信服务号(cdrljt),设置网络营业厅、智能温控和承热惠家三个板块,分别实现网络办事、计量自主调控和计费查询、用户端服务等功能。



承热惠家便民服务平台。该平台针对用户产权端的室内热、水、电、气等服务需求,提供专业的设备设施更新、维护服务。



供热信息网上公开。供暖季开始前后,在“承德热力”微信公众号公开供热工作相关信息,提醒用户业务办理注意事项。



(服务电话、网站、微信公众号等)、服务网点、服务事项、办事流程、收费标准、收费时间及各项业务办理的承诺时限。依托承德市工程建设项目审批管理系统，实施项目清单制管理、落实首办负责制和一次性告知制度等措施，优先为项目用户提供接入方案、领办服务，让用户清楚准确掌握办事流程和所需材料，有效提升了业务办理效率和群众满意度。

(二) 公开渠道有广度。多渠道灵活公开各类供热信息，让公众及时知晓各类政策、办理流程和渠道。在各营业网点摆放供热宣传展板，放置印有相关政策要求、业务办理流程等内容的宣传手册。在官方网站设立网上“热力营业厅”，在“承德热力”微信公众号上搭建线上“服务大厅”，加挂“承热惠家”智服供热管理平台，用户可以通过各个网上便民服务平台查询供热信息、营业网点，并在线办理费用交纳、报停复供、求助报修、发票打印，以及暖气安装、地暖清洗、排水防冻等多项业务。发挥报纸、电视等传统媒体及抖音、微博等新



营业网点信息公开。在热力集团营业网点显著位置张贴供热收费政策、业务办理流程等服务信息，帮助用户准确了解相关内容，便捷办理各项业务。



现场讲解供热知识。在热力集团营业网点，工作人员为来办理业务的用户讲解采暖季最新的供热知识，介绍各类业务。



媒体传播范围广、传播速度快的优势，对供热时间、标准、服务渠道等信息进行广泛宣传，不断扩大信息公开的覆盖面。

（三）互动交流有温度。开设“966866”供热服务专线电话，24小时接听群众来电，及时解答问题，回应各类诉求。坚持落实“百分百处理，百分百回访”的工作理念和标准，在每个求助类工单处理结束后进行跟踪回访，对回访不满意的工单重新下派处理，直至用户满意。于供热运行中期，面向社会公众举办供热开放日活动，邀请用户到换热站内部现场参观，讲解供热常识、阀门调节方式，普及各类业务办理流程、时限等，耐心倾听群众需求和建议，进一步加强了与用户的面对面沟通交流，增进了相互了解。制定标准化《供热服务满意度调查问卷》，每年组织开展年度用户满意度网络问卷调查活动，及时了解用户对供热质量和服务的感受与评价，为改进服务提供有针对性的思路和方法。

（四）监督保障有力度。制定《资产经营责任考核办法》和《资产经营考核细则》，明确信息公开相关工作考核指标，完善信息公开监督保障机制。集团经营发展部下设客服监察管理中心，作为经营、服务工作的监督机构，对各部门信息公开工作进行考核和评估。畅通用户投诉举报渠道，公开各营业厅工作人员的姓名、职务等，接受社会公众监督。

#### 四、工作成效

（一）“自助办”成为新模式。通过主动公开、广泛宣传业务办理信息、办理渠道，公司各营业网点高峰期业务咨询及办理量逐步下降，线上和自助“非接触式”办理业务比例逐年上升，已占到全年业务量



的70%。通过畅通网上用户咨询、求助渠道，实行24小时热线电话服务，并及时反馈结果，让群众真正享受到了“足不出户”的贴心服务。

（二）**供热初期用户求助量下降**。通过主动公开供热设施运行维护情况、供热费用计算与收取标准等信息，结合常态化入户巡查、“一站双管家”、站长进驻小区业主微信群等“主动服务”各项措施，有效解决了公司与用户之间的信息不对称问题，做到了“群众有所呼、我必有所应，民有所盼、我有所为”，得到广大用户的理解和支持。采暖季初期用户电话量和求助量连年下降，用户满意度保持在99%左右。

（三）**行业形象明显改善**。主动公开各类业务信息，接受社会公众广泛监督，促使公司不断加强内部管理，规范业务办理流程和工作人员行为，在持续总结成功经验，完善业务短板的过程中，公司经营效能实现稳步提升。畅通的互动渠道和优质的服务反馈，让用户的信任感和满意度持续提升，供热行业的整体形象和信誉度也不断提高。

## 五、经验启示

供热信息主动公开是保障居民知情权、提升供热服务质量、促进供热行业健康发展的有效手段。规范公开社会普遍关注、涉及群众利益的供热信息，能够促进行业服务的标准化和透明化，提升服务效率和水平。注重信息公开的时效性和准确性，让群众及时获取最新鲜、最准确、最全面的信息，可以有效消除信息的不对称，减少双方的误解和矛盾。充分利用信息化手段，为群众提供便捷优质的信息获取方式，有助于提高信息公开覆盖面，提升群众满意度。畅通监督渠道，主动接受社会公众监督，有助于进一步提高群众的认知度和参与度，推动行业整体服务质量提升。