

确山县水务有限公司文件

确水务〔2022〕6号



关于印发《关于进一步简化用水报装流程全面优化营商环境实施方案》的通知

各科、室、队、厂、部：

《关于进一步简化用水报装流程全面优化营商环境实施方案》已经公司研究同意，现印发给你们，望认真遵照执行。

附：《关于进一步简化用水报装流程全面优化营商环境实施方案》

确山县水务有限公司
2022年3月14日





确山县进一步简化用水报装流全面 优化营商环境实施方案

为贯彻落实中央、省、市、县关于加大营商环境的工作安排部署，进一步深化推进用水服务便民化，简化用水报装流程，压缩报装环节和时限，改进提升用水优质服务水平，根据《河南省营商环境优化提升行动方案》、《驻马店市优化营商环境总体工作方案》等有关要求，对标国内先进地市，结合我公司实际，制定本实施方案。

一、总体要求

(一)指导思想。深入贯彻党的二大和十九届历次全会精神，按照国家、省、市有关“一网通办”前提下的“最多跑一次”和一次办妥改革、放管服改革等部署要求，通过压缩时限、精减环节、信息公开等措施，切实提高水电气暖报装服务质量和办事效率，构建便捷、高效、优质的服务体系。

(二)工作目标。严格规范与企业经营、项目建设、居民使用等密切相关的用水报装服务事项，实施用水报装服务全流程优化，继续压减申请材料，精简办理环节，压缩报装时限，精简审批事项，持续实行“101”工作模式，即“1个环节、0资料、0费用受理、1日办结”，继续探索用

户报装“四零服务”，即“零跑腿、零资料、零审批、零费用”，实现“一网通办、只进一扇门、最多跑一次”目标，提高企业和群众办事的便利度、快捷度、满意度。

二、工作任务

(一)精简报装环节，压缩报装时限

1、办理环节承诺1个。(1)继续优化用水“101”报装服务模式。外线工程施工完成，现场具备通水条件，申请即通水。(2)报装项目实行分类办理，精细化实施。①县工程建设项目联审平台推送的项目。实行无感免申请服务，办理环节为开栓通水。②小型低风险社会投资项目。政府在受理建设工程规划许可及施工许可时向供水企业推送建设项目信息，经确认尚未办理用水接入的，通过提前介入，主动上门，提供“101”前置服务，提前完成通水前的现场勘查、方案设计、外线施工、现场具备通水条件，申请即通水1个环节办理。适用范围：非政府投资或使用国有资金，宗地内单体建筑面积小于3000平方米，建筑高度不大于24米，功能单一、技术要求简单的新建普通仓库或厂房，且不生产、存储、使用易燃、易爆、有毒、有害物品或危险品，非劳动密集型生产加工车间。③一般工程建设项目。接收客户咨询或申请后，提供上门前置或包办服务。通过前置服务完成外线施工、具备通水条件的，办理环节为申请即通水1个环节。通过窗口受理、供水企业包办完成外线工程实施，办理环节为窗口受理和挂表通水两个环节。适用范围：新建住宅居民

小区及综合楼供水设施配套建设及接入供水业务。④企业、工商业户及企事业单位个人用户申请接入市政供水的业务。外线工程施工完成，现场具备通水条件，申请即通水。⑤建设项目用水新建社会投资简易低风险工程建设项目及新建项目工地临时施工用水的接水业务。外线工程施工完成，现场具备通水条件，申请即通水。

2、办理时间承诺 1 日内办结。

(1) 为企业提供提前介入服务即实行前置服务。我公司通过县工程建设项目审批平台推送项目与县工程建设项目审批平台数据共享，主动获取企业用水需求信息，提前完成外线工程实施，待企业提出需求申请时，直接办理接水事宜，线上申请0.5个工作日内可办结，线下申请一日内即可办结。即：在工程建设许可阶段，同步将用水需求推送给我公司，我公司提前介入开展前置服务，包括勘察设计、代办行政审批手续、工程施工、竣工验收，前置服务完成，等待企业提出用水申请，申请即可办理接入。

(2) 协同其他职能部门为企业提供帮办代办服务。①快速审批。县城市管理局负责的市政道路、交通和园林、绿化等相关部门为用水接入施工开通绿色通道，全面实现道路占用、挖掘许可、绿化许可等统一受理、容缺受理、并联审批、限时办结，在0.5个工作日内完成审批工作，现场确定施工方案并准许施工。

②**限时督办**。因市政道路、交通、园林、绿化或其它地下管线原因，造成无法在0.5个工作日内施工的，由城管局牵头协调，在24小时内确定施工方案并准许施工。24小时内仍无法施工的，由城管局报请政府督查部门在24小时内督办解决。确保在规定时限内完成施工。

③**费用免除**。市政道路和园林绿化等相关部门为供水公司免除占道费、质量保证金、园林、绿化等费用。接水施工完毕，供水公司在市政和园林绿化等相关部门现场监督下，进行市政道路、交通和园林、绿化的恢复，并确保恢复质量。

3、办理成本承诺0费用。

办理用水申请、开栓通水实行“零收费”。建筑区划红线外的市政供水管道及设施由我公司全额投资建设(投资界面延伸至用户建筑区划红线)，用户“零投资”。

建筑区划红线内的供水管道及设施由项目建设单位负责投资建设，建设单位可自行委托有资质的单位开展设计、施工、监理，也可自愿委托我公司提供全生命周期服务。

(二) 进一步压减申请材料。

1、供水供电供气供暖联动报装。建立了水电气暖联动报装机制，打通了水电气暖网上联动办理接口、政务服务大厅水电气暖一窗受理，按照凡是该减的一律减掉原则，统一规范供水供电供气供暖报装所需申请材料，将水电气暖申请材料整合为一张申请表。

2、推行“容缺受理、限时补齐”制度。在客户资料不完整时，先行受理报装接入，对不影响项目合法性、技术可靠性的材料，允许申请人在规定期限内补齐。

3、共享要件资料。整合各类电子政务平台资源，推进后台数据互通共享，可由相关部门提供或我公司自行查询的，不再由申请人提供，逐步实现报装申请0资料，所有事项掌上办、不见面。

(三) 小型企业报装快速办理

我公司建立了小型企业报装快速办理机制，对于中小微工业或商贸企业用户报装项目，单独办理用水报装的或与建设工程规划许可等行政许可、用气用电等公共服务协同联办的，用户无需提交任何申请材料，实现线上“零资料”无感报装。进一步压缩报装环节和时限，严格按照一日内办理。

(四) 探索实现用户报装“四零服务”

对招商引资项目、中小微民营企业等，探索提供“四零服务”，即：

一是零跑腿。用户可以拨打电话或者网上报装提出需求，我公司将安排专人上门服务，无需用户跑腿。

二是零资料。我公司主动获取企业项目立项批复、用地规划许可等资料，无需企业提供。

三是零审批。我公司安排专人上门服务时，现场受理用水报装业务，无需用户等待。

四是零费用。依法缴纳城市配套费的用水企业投

资产边界外的接水费用由我公司全额投资，我公司成本补助按照《驻马店市中心城区城市基础设施配套费征收使用管理办法》（驻政办〔2020〕38号）和《确山县人民政府办公室关于印发确山县城城区城市基础设施配套费征收管理实施细则的通知》（确政办〔（2015）90号）规定执行，不再向用水企业另行收取费用。

（五）完善企业服务

- 1. 为企业 提供帮办代办服务。**为用水企业提供一站式、全流程代办服务，全程不收取任何服务费用。
- 2. 持续推进移动支付和APP 办事。**我公司继续利用“互联网+”、APP 和微信公众号等途径为办事企业和群众提供报装、缴费、业务咨询等更加便捷的移动服务。
- 3. 加强服务人员培训。**我公司继续加强对用水服务窗口工作人员的培训，提高服务质量和办事效率，提升办事企业和群众的满意度。
- 4. 加强信息公开。**全面建立服务承诺制度，通过多种方式向社会公开所需资料、办事程序、服务内容、办理时限及收费标准等。加大有关政策、标准、流程的宣传力度，提前告知注意事项，进行跟踪服务。
- 5. 提高供水可靠性。**我公司设立有抢修和服务热线，设立服务、巡查、抢险、抢修以及投诉电话，确保“365×24”小时不间断服务。

6. 建立用户回访机制。我公司建立了用户回访机制，搭建良好的沟通平台，通过多种形式对报装、设施运行及供水状况进行回访、征求意见，收集意见和建议，促进服务水平提升，提高用户满意度。

7. 提升智能化服务水平。我公司加大信息化技术投入，不断提升智能化服务水平，对各项业务实行线上全流程智能监控，快速受理，高效办结。

三、工作要求

(一)落实主体责任。我公司充分认识全面优化营商环境的重要性，建立健全齐抓共管的工作格局。公司主要负责人切实强化主体意识，履行好改善营商环境工作“第一责任人”的职责，确保任务落实到位。

(二)强化督导检查。县城管局将方便企业办理用水的相关手续工作纳入重点督查范围，对县委县政府作出的决策部署、出台的改革措施落实情况进行专项督查，对城区供水服务大厅及综合窗口开展日常督查，对在督查中出现问题的相关工作人员给予严肃处理，确保任务有效落实。

(三)加强宣传推介。充分利用微信公众号、咱的驻马店APP、网站等多种形式，开展优化营商环境新政策的宣传和解读，进一步提高政策的知晓度和应用度。拓宽企业和社会意见反映渠道，深入发动群众参与效果评价，共谋共建、共管共享，形成全社会共同优化营商环境的浓厚氛围。