附件3

获得用水用气提升行动方案

(县住建局、县自来水公司牵头)

一、工作目标

以方便企业获得用水用气为重点，从优化流程、提高效率、改进服务、规范行为等方面入手，不断优化企业用水办理流程，2021年底前，将城市用水报装流程压减到3个环节（含）以下，进一步压缩用水用气报装时限，提高报装效率，精简优化审批事项，健全“一站式”办理和“互联网+”服务机制，不断提高工作效率和服务水平。

二、主要措施

（一）优化获得用水用气流程

1.纳入政务服务系统。将工程建设项目的供水供气报装纳入政务服务系统，推进工程建设项目的供水报装服务入驻政务服务大厅，通过政务服务系统负责供水、供气报装事项的申报。（县行政审批局、县住建局、县自来水公司、县深燃公司按职责分工负责）

2.精简申请材料，推行“容缺受理”制度。用水用气报装中，国家、省对涉及的申报事项要求有变化的，应及时进行调整或取消。按照能减则减原则，统一、规范报装所需申请材料，没有法规依据的证明事项或资料要求一律不得要求申请企业提23交。积极探索推行容缺受理制度，不影响项目合法性、安全性、技术可靠性的材料，允许申请企业在规定期限内补齐。（县行政审批局、县自来水公司、县深燃公司按职责分工负责）

3.开展并联审批、同步办理。设立水电气市政公用事业专窗。实行水电气“一表申请”，推行施工行政审批代办服务，实现“一窗受理”。对用水用气接入外线工程规划许可、涉路施工许可、绿化许可、占掘路许可等行政审批环节实行限时办理、同步办理和并联审批，原则上10个工作日内完成全部许可审批。对200米以内用水用气接入工程实行备案制，由工程建设单位承诺破路、破绿、占路保护不低于原设计标准的恢复方式即可先行施工，政府相关部门加强事中事后监管，对建设单位的承诺内容是否属实进行检查，如有不实按规定采取相应惩戒措施。按照“能简则简、能并则并”原则，出台本地区简化用水用气接入工程行政审批具体实施办法。（县行政审批局、县城管局、县住建局、县发改委、县自然资源局、县交通运输局、县公安局按职责分工负责）

（二）压缩用水用气报装时限

进一步减少城市用水用气报装环节和办理时限。2021年底前，用水报装方面，对含有外线工程的项目，精简用水报装为3个环节（申报受理、勘察设计预算、验收通水），时限为7个工作日（不含商业谈判、办理相关行政审批事项和工程施工等时长）；对不含外线工程的项目，将城市用水报装环节从3个24减至2个（申报受理、验收通水），时限由7个工作日减至到4个工作日（不包含商业谈判、办理相关行政审批事项和工程施工等时长）。用气报装方面，精简用气报装为2个环节（用气申报、验收通气）；对无外线工程的项目，办理时限为4个工作日（不含商业谈判、办理相关行政审批事项和工程施工等时长）；对含有外线工程的项目，时限由7个工作日减至6个工作日（不含商业谈判、办理相关行政审批事项和工程施工等时长）。（县住建局、县自来水公司、县深燃公司按职责分工负责）

（三）提升用水用气报装服务水平

1.优化用户办事体验。推进用水用气接入服务标准化，提供办理进展可查询服务，做到接入标准、服务标准公开透明。开展延伸服务，为用户接入、工程安装、器具配套等一站式服务。通过多种形式向社会公开所需办理事项的申请资料、办事程序、服务内容、办理时限、收费标准等，加大对有关政策、标准、流程的宣传。（县住建局、县自来水公司、县深燃公司按职责分工负责）

2.大力推动网上服务。完善网络服务业务功能，实现线上供水供气业务咨询、投诉、报装、查询、缴费、发票下载、信息变更等业务功能。（县大数据中心、县行政审批局、县住建局、县自来水公司、县深燃公司按职责分工负责）

3.强化事前事后服务。推出用户“最多跑一次”的服务承25诺，积极探索推行“提前介入、提前指导”的前置咨询服务，通过技术咨询、现场答疑、确认条件等举措提高服务质量。强化投诉处理，针对用户服务投诉，第一时间办结，做到投诉回访率、投诉办结率、办结及时率“三个100%”。（县住建局、县行政审批局、县信访局按职责分工负责）



