

长垣市住房和城乡建设局文件

长建字〔2022〕87号

长垣市住房和城乡建设局 关于印发简化水气暖报装流程全面做好优化 营商环境实施方案的通知

局机关各科室、局属二级机构，各相关企业：

为全面做好供水、供气、供暖优化营商环境工作，根据市委市政府工作部署，现将《长垣市住房和城乡建设局简化水气暖报装流程全面做好优化营商环境实施方案》印发给你们，请认真贯彻落实。



长垣市住房和城乡建设局

简化水气暖报装流程全面做好优化营商环境 实施方案

为深入贯彻习近平总书记关于加大营商环境改革的重要指示精神，全面落实国务院、省政府和市政府优化营商环境和深化“放管服”改革决策部署，进一步深入推进水气暖服务便民化，简化供水供气供暖报装流程，压缩报装环节和时限，改进提升供水供气供暖优质服务水平，以高品质营商环境推动我市高质量跨越发展。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，按照省委、省政府及市委、市政府有关“一网通办”前提下的“最多跑一次”改革、“放管服”改革等部署要求，以“放管服”改革为核心抓手，强化改革创新，通过“优化流程、精简环节、压缩时限、完善服务”，切实提高水气暖报装服务质量和办事效率，构建便捷、高效、优质的公共服务体系，推动我市营商环境再上新台阶。

二、工作目标

实施供水供气供暖报装服务全流程优化，压减申请材料，精简办理环节，压缩报装时限，精简审批事项，实行报装1个环节：申请即通水（气、暖）、0资料受理、1日办结，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。

三、工作任务

（一）压减申请材料

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

2. 推行容缺受理制度。在客户资料不完整时，先行受理报装，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供水供气供暖企业自行查询的，不再由申请人提供，实现报装申请 0 资料。

（二）精简报装环节，压缩报装时限

1. 承诺办理环节 1 个，办理时限 1 日。供水供气供暖企业通过整合内外部资源，简化各环节操作程序，大幅度压缩各环节办理时间，将用水用气用暖报装环节精简为 1 个：“申请即通水(气、暖),” 办理时限不超过 1 日(不含施工时间)。

2. 做好前期服务。在工程建设许可阶段，同步将用水用气用暖需求推送给供水供气供暖企业，便于供水供气供暖企业提前介入服务，通过上门服务、技术咨询、现场答疑、确认条件

等举措提高服务质量。

3. 完善市政公用配套。在企业项目用地批复后，供水供气供暖企业应立即响应，将供水供气供暖等市政公用管线配套至地块红线边界，项目竣工验收后直接办理接入事宜。

（三）精简审批事项

1. 快速审批。市政道路和园林绿化等相关部门应为水气暖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，对小微型水气暖接入工程实行告知承诺制，在 0.5 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、园林绿化或其它地下管线原因，造成无法在 0.5 日内施工的，由市住建局牵头协调，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，由市住建局报请督查部门在 24 小时内督办解决。

3. 费用免除。市政道路和园林绿化等相关部门为供水供气供暖企业免除占道费、质量保证金、园林绿化等费用。接入水气暖施工完毕，供水供气供暖企业在市政和园林绿化等相关部门现场监督下，进行市政道路和园林绿化的恢复，并确保恢复质量。

（四）小型企业报装快速办理

供水供气供暖企业要建立小型企业报装快速办理机制，对于中小微工业企业用户报装项目，进一步压缩报装环节和时限，

实现1日内办结。

（五）完善企业服务

1. 鼓励提供代办服务。鼓励供水供气供暖企业为用户提供一站式、全流程代办服务，不收取任何服务费用。

2. 持续推进移动支付和APP办事。供水供气供暖企业要继续利用“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。供水供气供暖企业要加强对水气暖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。要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. 提高供水供气供暖可靠性。供水供气供暖企业要设立抢修和服务热线，设立服务、巡查、抢险、抢修以及投诉电话，确保“365x24”小时不间断服务。

6. 建立用户回访机制。供水供气供暖企业要建立用户回访机制，搭建良好的沟通平台，通过多种形式对报装、设施运行及供水供气供暖状况进行回访、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。供水供气供暖企业，要加大信息

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。

四、工作要求

（一）落实主体责任。供水供气供暖企业要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。主要负责同志切实强化主体意识，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。市住建局将方便企业办理水气暖相关手续工作纳入重点督查范围，对市委市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，确保任务有效落实。

（三）加强宣传推介。充分利用微信公众号、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。要拓宽企业和社会意见反馈渠道，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。