

# 鄂州市工程建设项目 审批制度改革工作领导小组办公室

鄂州工改办〔2022〕7号

## 关于印发《鄂州市优化用水用气报装 营商环境实施方案》的通知

市水务集团、市安泰天然气公司，各市直相关单位：

现将《鄂州市优化用水用气报装营商环境实施方案》印发你们，请认真贯彻落实。

鄂州市工程建设项目审批制度改革工作

领导小组办公室

2022年3月15日

抄送：各区人民政府，葛店开发区、临空经济区管委会

# 鄂州市优化用水用气报装营商环境 实施方案

为进一步优化我市营商环境，不断提高全市用水、用气报装服务质量和效率，增强企业满意度和获得感，推动我市获得用水、获得用气两项指标走在全省前列，结合我市实际，制定本方案。

## 一、实施对象

本方案适用于全市工业企业、商业用户(含部队、学校、幼儿园等非居民用户)、新建居民住宅小区等新建、改建项目的用水用气接入业务。涉及国省干线、快速路、轨道及河道等设施的复杂报装接入工程，不适用本通知。

## 二、工作目标

实施供水供气报装政务服务“一站式”、“套餐式”办理，实现用户“一窗通办、一网通办、全域通办”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) 市政服务水气套餐“一站式”办理。

将“多头受理”变为“一窗受理”，设置市政服务水、气综合窗口，负责统一收件、受理审核、按责分办、统一出件等工作，后台分类审批与综合窗口对接，实现企业和群众到现场办理的事项“只到一窗”。

市工程建设项目审批平台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企业自行查询

的，不再由申请人提供，实现项目报建时水气报建信息“一站式”办理，所有事项网上办、掌上办、不见面办。

### （二）加强前期提前介入服务。

在企业办理工程建设许可阶段，政务服务窗口、行政审批科将用水用气需求推送给供水供气企业，便于供水供气企业提前介入提供全程一站式代办、帮办，将供水供气等市政公用管线配套至企业用地红线边界，项目竣工验收后直接办理用水用气接入事宜。

### （三）精简审批事项，压缩审批时限。

为供水供气企业红线外水气接入工程施工开通绿色通道，全面实现施工许可等行政审批统一受理、资料容缺受理、取消前置环节受理、并联审批办理、限时办结办理，以信息跑路的方式在0.5个工作日内完成准许施工等审批工作。信息中心对于用水用气报装信息进展情况和关键时间节点控制按报装即时办和验收通气1日办进行全流程超时报警管控。

### （四）提升供水供气企业服务能力。

1. 提供一站式代办服务。供水供气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. 实行移动APP办事。供水供气企业要加大利用“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、投诉等更加便捷的移动服务。

3. 加强服务人员培训。供水供气企业要加强对水、气综合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办事程序、内容、时限及收费标准等，加大有关政策的宣传力度，明确告知注意事项。

5. 提高供水供气可靠性。供水供气企业要设立抢险和服务热线，设立投诉电话，确保全年24小时不间断服务。

6. 建立用户回访机制。供水供气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、用水用气设施设备状况进行回访，收集意见，促进供水供气服务水平提升，提高用户满意度。

7. 提升智能化服务水平。供水供气企业，要加大信息化建设投入，不断提升智能化服务水平，对各项业务实行线上全流程闭环智能化快速办理，做到用户报装快追溯、快查找。

#### 四、保障措施

（一）加强组织领导。各部门要深刻认识这项工作的重要意义，切实加强组织领导，及时研究解决推进落实过程中的问题，进一步优化工作目标，细化工作举措。

（二）加强统筹协调。优化用水、用气报装改革涉及多个部门、多个环节。市住建局、市水利和湖泊局发挥牵头作用，公安（交警）、自然资源和规划、城管、行政审批局等部门要强化责任担当，加强协同，形成合力。各单位在推进用水、用气报装改革过程中，要大胆尝试，勇于创新，积极争当领跑者，助推我市营商环境走在全省前列。

（三）加强培训宣传。市住建局、市水利和湖泊局要与供水、供气企业层层传递改革目标，切实加强基层办理人员的业务培

训。通过业务技能竞赛、争创党员先锋岗、青年文明号、巾帼文明岗等，不断提升用水、用气报装工作人员的服务能力和服务水平。要充分利用电视、报纸、互联网等各种渠道广泛宣传我市优化用水、用气报装改革的政策举措，认真做好解读，提高公众知晓度，积极营造改革氛围。

（四）加强监督评测。各部门要加强对优化用水、用气报装改革情况的跟踪指导，要协调解决改革中的问题，注重总结推广最佳实践案例。结合营商环境评价及抽样调查，及时发现问题短板，及时采取整改措施，确保各项任务举措落到实处，切实提升服务、延伸服务、优化服务，提高客户在用水用气全过程的满意度和获得感。