

# 宣城市城市管理综合执法局

宣城管函〔2022〕105号

## 关于进一步优化营商环境提升获得用水 用气服务的通知

各县市区住建局、城管执法局，旌德县农水局：

为贯彻省、市关于创建一流营商环境工作部署，加快完成优化营商环境年度目标任务，大力提升用水用气报装服务水平，切实增强用户获得感和满意度，现将相关事项通知如下。

### 一、聚焦工作目标

各县市区要严格按照《宣城市人民政府办公室关于印发创优营商环境对标提升举措（2022版）的通知》要求，进一步精简用水用气报装服务流程，全面提升用水用气服务质量。全市用水用气报装申请材料精简至1份（含）以内；办理环节精简至2个（含）以下；从受理用户申请至通水通气时间压减至3个工作日内（不包含外线工程规划、施工许可等行政审批、用户内部工程施工及气密性试验、用户原因等时长）；建立健全信息化系统，供水供气业务实现全程网上办理。

## 二、紧抓重点任务

(一) 进一步提高办事便利性。各县市区要在政务大厅设立水气报装服务专窗，推动用水用气服务进驻皖事通办平台，提升标准化、集成化水平，做好“一窗受理”，实现“一屏通办”。指导供水供气企业建立完善企业业务管理系统，通过企业门户网站、微信公众号、小程序等线上平台，实现报装、查询、缴费等线上服务。积极推动政府与企业平台数据互通共享，实现皖事通办、工程审批改革、不动产等系统向供水供气企业业务系统同步推送报装、过户等信息。

(二) 进一步简化用户报装流程。积极推行申请资料容缺受理，将用水用气报装申请材料减少至 1 份（含）以内。将用户参与环节简化为“用户申请、装表接入”两个环节。全面压缩通水通气时限，对无外线工程的用水项目，从申请受理到装表接通不超过 2 个工作日；对无外线工程的用气项目，从申请受理到装表接通不超过 3 个工作日。涉及外线工程的项目，推行“提前介入、前置服务”，供水供气企业要先行介入，提前完成现场勘查、施工设计及管线施工等准备工作，达到用户通水通气条件。

(三) 进一步推进水气并联审批。对“获得用水用气”需要办理的行政许可事项，由供水供气企业代办。依托皖事通办平台和线下综合审批窗口，实行“一次性告知、一窗受理、并联审批、同步办理”，5 个工作日内办结。在不影响道路交通安全的用水用气报装时涉及外线工程施工的审批事

项（不含高速公路、普通国道和普通省道和交通量较大的农村公路），积极推行告知承诺制，由供水供气企业承诺破路、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，相关审批部门加强事中事后监管。各县市区要制定出台本地区并联审批具体实施办法，明确适用范围、流程时限、申请材料、责任单位等要求，确定告知承诺制适用范围。供水供气企业施工涉及建筑区划红线外的城市道路占用、挖掘修复、绿化迁移管养等相关费用，由各地政府按规定承担或减免。

（四）进一步规范合理性收费。各县市区要督促供水供气企业严格落实《国务院办公厅转发国家发改委等部门关于清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费促进行业高质量发展意见的通知》（国办函〔2020〕129号）要求，全面清理规范收费行为，严禁收取报装费、开口费、开户费、接入费等类似名目费用。供水供气企业应将投资界面延伸至建筑区划红线，不得向用户收取建筑区划红线外发生的任何费用和计量装置费用。经价格管理部门审定后保留的收费项目，供水供气企业要在营业场所公开收费项目、服务内容、收费标准、文件依据、定价部门等信息，方便用户知悉，接受公众监督。

（五）进一步提高服务质量。各县市区要指导供水供气企业进一步增强服务意识、完善服务标准、提高服务效率，利用线上线下等多种形式向社会公开报装流程、办事程序、

服务内容、办理时限、收费标准等。协助供水供气企业主动对接投资促进、商务、工信等部门，及时掌握本地区重点项目落地情况，提前了解用户需求，主动沟通，精准做好服务。进一步完善服务评价制度。建立健全报装投诉监管、纠纷解决及回访机制，加强服务质量跟踪，切实提高“获得用水用气”办理服务水平。针对用户服务投诉，要在规定的期限内办结，力争实现投诉回访率、投诉办结率、办结及时率“三个100%”。

### 三、强化工作保障

（一）加强组织领导。市级建立由市城管执法局牵头，市发改委、市公安局、市自然资源规划局、市交通运输局、市数据资源局等部门组成的工作专班，定期调度工作进展、协调解决实际问题、统筹推进相关工作。各县市区要加强组织领导，对标明确任务，压实工作责任，确定水气报装服务工作牵头部门，建立工作专班，明确职责分工，协调推动目标任务落实。

（二）细化工作措施。各县市区要围绕目标任务，细化制定本地区目标任务、推进措施，明确实施步骤，排定推进计划，建立任务清单，实行清单化、闭环式管理。各供水、供气企业要细化工作任务，明确工作责任人和时间节点，确保2022年8月底前完成方案中各项重点任务。

（三）加强过程监管。各县市区供水供气行政主管部门，要主动加强与发改、市场监管、行政审批等部门的协调联动，

对照优化用水用气报装改革的时限要求和工作环节，通过明查暗访、走流程、找差距等方式，对供水供气企业办理“获得用水用气”工作开展全流程监督，不断提升供水供气企业的办事效率和服务质量。

