

# 信阳市城市管理局

## 信阳市城市管理局 优化获得用水工作管理方案

局直各单位、机关各科室：

为全面落实信阳市市委、市政府“1335”工作布局，进一步优化获得用水全流程，提升用户获得用水体验感，特制定本办法。

### 一、优化报装流程

#### （一）压减获得用水环节

通过工程建设项目审批平台推送提前获取用户用水需求，采取主动上门服务、帮办代办行政审批事项，进一步取消用户申请环节，获得用水环节压缩为1个，即开阀通水。

#### （二）压减获得用水服务时限

一是对申报项目分类，压减报装时限。由工程建设综合窗口按照项目分类推送至供水企业，对于一般工程建设项目，项目主体完工后，用户需要用水时，0.5个工作日内开阀供水；对于社会投资小型工程建设项目，用户需要用水时，0.25个工作日内挂表通水。

类别	有无外线工程	服务时限	备注
社会投资小型工程 建设项目	/	0.25 个工作日	不包括施工图设计、工程施工、办理行政审批手续等供水企业无法控制的时间。
一般工程建设项目	无外线工程	0.5 个工作日	
	有外线工程	1 个工作日	

**二是对水气联合报装同勘验、压减行政审批时限。**综合窗口推送水气联办事项，实行联合勘验，行政审批事项同步审批。

办理事项	服务内容	服务时限	行政审批事项
水气联合 报装	综窗受理	0.25 个工作日	社会投资小型低风险工程建设项目的配套水气接入工程以及小微企业 150 米以内市政设施接入，免于一切行政审批，执行告知承诺（承诺备案）制；150 米以上市政设施接入，行政审批时限 1 个工作日。
	联合踏勘	0.25 个工作日	
	联合验收	0.5 个工作日	

### （三）零材料办理

通过工程建设联合审批平台提前获取的用户信息，数据可共享，用户零材料。

## 二、优化供水接入服务

**（一）服务前置。**供水企业从工程建设联合审批平台等渠道获取到建设单位信息，提供供水接入前置服务，主动联系建设单位，提供上门服务，并对接用水工程涉及的方案设计、工程施工（由辖区委托代建）等服务。建设用地红线外接入工程与红线内项目同步推进，在项目施工过程中完成红线外供水设施建设；项

目主体完工后直接办理供水接入事宜。实现用户“零跑腿”。

**(二) 帮办代办。**由供水公司全程帮办代办获得用水过程涉及行政审批事项。

**(三) 开辟小微企业办事绿色通道。**针对无外线工程的小微企业，开辟绿色通道，当日申请当日接入。

### 三、进一步提升服务水平

**(一) 对用水报装企业“一企一策”。**从用户报装到用户装表通水使用，实行多对一跟踪服务，及时解决企业诉求。

**(二) 开展用户回访走访，收集、解决用户诉求。**开展“回访走访、宣传服务”活动，将用户诉求作为供水公司服务提升的目标，及时精准解决用户诉求，切实提升企业用户获得用水满意度。

**(三) 提供“一站式”服务。**供水公司增强服务意识，实现多渠道办理涉水业务。各政务服务大厅供水综合窗口实行申请报装、维修、过户、缴费、开具发票等“一窗受理、一网通办、一站办结”，切实为用户提供“一站式”服务；可实现数据互通共享的材料，用户可免提供，实行容缺受理。为用户提供现场咨询、引导和帮办、代办等服务；严格落实服务承诺，接受社会监督。

