

随州市住房和城乡建设局

关于印发《水、气接入改革持续优化营商环境工作方案》的通知

局机关相关科室、局属相关单位，各供水、供气公司：

为持续优化营商环境，助力打造规范化、市场化的一流营商环境，进一步激发市场活力，根据《湖北省优化营商环境条例》文件要求，制定本工作方案。

一、总体要求

深入贯彻落实习近平总书记关于优化营商环境重要讲话精神，对标最高标准、最高水平，持续深化水、气接入改革，进一步完善监管体系、提升服务质量、提高接入效率，以更大力度、更实举措推进水、气接入服务升级。

二、工作举措

（一）积极推进供水供气报装电子化建设。推进用水用气业务管理系统与绩效监测的互动建立健全智慧水务、智慧燃气“云平台”。落实“水电气网联合报装”一件事，依托工程审批管理系统，实现一表申请、一口受理、联合踏勘、一站服务、一窗咨询。（责任部门：各供水供气公司、排水服务单位）

（二）加强水、气接入改革政策宣传。以通俗易懂的形式向用户宣传最新的改革政策，让用户迅速理解掌握改革政策。做好

各相关服务人员的政策培训，在服务过程中积极宣传水、气接入改革政策，加快形成主动服务、积极参与、全力支持的良好氛围。

（责任部门：各水、气管理单位，供水供气公司、排水服务单位）

（三）加强水、气接入服务信息公开。充分利用门户网站、微信公众号、服务号和服务窗口等平台，公布水、气接入改革最新政策，包括接入服务时限、环节、流程等。定期公布水、气接入服务质量、可靠性和可持续性等关键指标数据。（责任部门：各水、气管理单位，供水供气公司、排水服务单位）

（四）开展满意度测评。每年组织开展供排水接入服务满意度测评，供排水接入服务满意率达 98% 以上。（责任部门：各水、气管理单位，供水供气公司、排水服务单位）

（五）推出供水可靠性管制计划。结合计划停水、故障停水、用户投诉等指标，推出供水可靠性管制计划，开展供水可靠性评价工作。建立健全供水服务中断或供给不足等补偿或财务惩罚机制。（责任部门：各水、气管理单位，供水供气公司、排水服务单位）

（六）加强水、气接入服务投诉处理。对 12345 市民热线、服务热线等接到的水、气接入投诉举报应接尽接，按照热线处理工作规定及时处理并回复投诉人，并将投诉举报的受理和处理情况对外公开。（责任部门：各水、气管理单位，供水供气公司、排水服务单位）

（七）严格落实水、气价调整预先通知机制。各水、气企业

应当公开社会关注的有关水价、气价调整的信息，并配合价格主管部门开展成本监审、成本公开，及其他价格调整预先通知工作。

（责任部门：各水、气管理单位，供水供气公司、排水服务单位）

（八）支持建设涵盖不同公用设施管线的共享数据库和地理信息系统。协调做好供排水地下管线现状成果汇交工作，配合推进三维地下管线地理信息建库工作。（责任部门：各水、气管理单位，供水供气公司、排水服务单位）

三、组织保障

（一）加强组织领导。各相关单位应当加强对水、气接入改革工作的组织推进，指导督促辖区内水、气接入服务单位具体开展接入改革工作，确保政策落实到位。

（二）加强督查考核。通过实地走访、调研座谈、企业访谈等形式，在全市范围内开展优化营商环境水、气接入改革工作调研评估工作，测评结果纳入绩效考核。

（三）积累改革案例。要注重改革案例的积累，定期汇总数据，进行案例分析，巩固改革工作成效。

（四）提升服务水平。将优质服务向前延伸，主动为用户提供技术咨询服务、提前介入指导，实现水、气接入办理全过程、一门式的集成服务。



2023年7月30日