

洛宁县禹魂自来水有限公司文件

宁水[2020]2号

签发人：孙书卿

关于 2020 年优化提升营商环境工作 实施方案

为全面落实推进我公司优化营商环境工作，进一步提升公司服务效能、服务时限、服务质量和水平，按照洛宁县优化营商环境工作领导小组办公室以及洛宁县住房和城乡建设局的有关文件要求，对照我公司实际情况，为进一步方便我县企业获得用水，特制定本方案，具体细则如下：

一、总体要求

以方便企业获得自来水为重点，从减环节、优流程、压时效、提效率等方面入手，精简企业在办理接水过程中关联度不高的前置审批事项，解决部分事项存在的重复审批问题，压缩办理时限；健全“一站式”办理和“互联网+”

服务机制，实现“一网、一门、一次”，“一证通办”、“容缺后补”等便民措施，优化企业内部办理流程，不断提升工作效率和服务水平。

二、活动内容

(一) 精简审批材料和优化审批流程，落实“容缺办理”和“线上线下申报”制度，实现“一窗办理”工作机制。用户可采用网上和行政服务大厅两种途径报装，用户获得用水由原来报装申请、现场勘查、用水方案答复、施工设计及审查、工程设计、施工通水 6 个环节简化为受理设计、施工通水 2 个环节，客户只需一张身份证、公章，现场受理，“一证通办”，确保用户需求无障碍、受理畅通，提高办事效率。实行“一对一”专人专项用水报装服务，建立台账管理系统，对报装各个环节实行全面追踪。实行报装资料清单制，为个体用户及企业单位用户提供办事流程图和供水服务指南，一次性告知到位，确保用户提供资料的准确性，做到报装业务办理只让用户最多跑一次。企业单位用水施工设计采用就近接入原则，使企业单位用水接入成本降到最低。工程施工严格按照施工规范，文明安全施工，落实环保措施，竣工通水做到料尽、工完、场地清。

针对重点企业、项目用水报装，立即安排人员现场对接，当天安排施工，实时快速办理。

(二) 报装时限压缩至 1 个工作日内；强化靠前服务

意识，报装施工同步进行，大幅度提高办事效率。

（三）推行“三零两减一增”服务体系的新举措：“三零”是指零费用、零跑腿、零资料。“两减”是指减环节、减时限。“一增”是指增加网上报装渠道。

（四）供水报装信息公开透明度，实施“全公开”制度：自来水价格信息公开、水资源费公开、污水处理费公开、报装时限公开、报装环节公开、施工预算公开、验收标准公开，使用户明明白白消费，清清楚楚报装。

三、工作步骤

（一）统一思想，提高认识。

公司召开优化营商环境工作会议，贯彻落实有关文件精神，研究部署公司优化营商环境重点工作，动员职工统一思想，提高认识，明确责任，切实做好各项工作。

（二）加大宣传力度，扩大活动覆盖面。

1、通过微信、自来水公司服务大厅等渠道及时公布业务流程、办理时限、收费标准和相关政策，实现用户“最多跑一次”服务模式。

2、利用宣传牌和滚动显示屏加大宣传力度，让企业对自来水公司优化营商环境政策更加了解。

3、面向社会就供水服务承诺及用户办事流程做公开承诺，同时接受广大用户和社会各界的监督，不断提高工作效率和服务水平。

（三）方便用户获得供水措施

1、压缩办理时限，方便客户用水。不断优化工作流程在报装手续、确定用水方案，施工、竣工验收等方面逐项承诺工作时限，将报装时限由原来的 3 个工作日压缩至 1 个工作日。大幅度提高办事效率。

2、拓宽服务方式，提升服务品质。一是推行首问负责制不断提高服务质量，办理开户或新增用水户手续，一次性告知办事流程和材料清单，对申报材料不全的可以容缺办理；二是保证热线流畅，及时处理用户反映的问题，及时修复用水故障，确保供水正常。

3、改进监管方式，保障供水安全。强化供水安全意识，加强水源水、出厂水、管网水的水质监测工作。强化巡查机制，对水源、水厂、管网等关键环节进行网络云平台实时监控，定期巡查、不定时检查，发现问题及时处理。

四、工作保障

1、强化主体责任，形成要求明确、标准严格的体制机制，明确具体目标任务和时间点，将每项工作分解到位，具体责任落实到个人。

2、做好衔接规划，各科室要做好接待受理、备案勘查、改装设计、施工等方面的衔接配合工作，切实提高工作质量和服务水平。

