

县创建一流营商环境领导小组办公室
县住房和城乡建设局
县数管资源管理局
县经济和信息化局
县城市管理行政执法局
县供电公司

文件

霍营商办〔2023〕3号

关于印发《霍邱县水电气网（宽带）报装业务 联合办理实施方案（试行）》的通知

各乡镇人民政府，经济开发区（现代产业园）管委，县直有关单位：

为持续优化营商环境，根据《安徽省人民政府办公厅关于印发创优营商环境对标提升举措（2023版）的通知》（皖政办秘〔2023〕11号）、《六安市人民政府办公室关于印发创优营商环境对标提升举措（2023）版的通知》（六政办秘〔2023〕25号）、《霍邱县人民政府办公室关于印发创优营商环境对标提升举措（2023）版的通知》（霍政办秘〔2023〕36号），现将《霍邱县水电气网（宽带）报装业务联合办理实施方案（试行）》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。



2023年6月13日

霍邱县水电气网（宽带）报装业务联合办理 实施方案 （试行）

为持续优化营商环境，提升水电气网（宽带）服务质效，借鉴沪苏浙等地做法，结合本县实际，制定本方案。

一、工作目标

在政务服务大厅、水电气网（宽带）营业厅设立水电气网（宽带）联网通办窗口，在政务服务网霍邱分厅设立“水电气网（宽带）报装”联办平台，将水电气网（宽带）分别申请、各自办理的模式，调整为多项业务“一表申请、一窗受理、并联办理、透明公开”的联合办理模式。

二、主要措施

（一）规范办理流程

1.一次申请。优化整合业务办理流程，用户只需在政务服务大厅、水电气网（宽带）营业厅或“水电气网（宽带）报装”联办平台提出一次业务办理申请，水电气网（宽带）企业根据用户需求主动上门服务开展后续工作，直至完成水电气网（宽带）接入开通。

2.一表办理。将原先单独的用水、用电、用气、用网（宽带）业务办理申请表，整合为一张统一的《水电气网（宽带）业务联合办理申请表》（附件），用户只需在申请表上勾选一项或者多项需办理业务，并填写相应信息，实现线上申请“零材料”，

线下申请“一张表”（也可通过客服专员从线上渠道录入客户相关信息代办）。

3.一窗受理。联合办理实行“首接负责制”，首先接件的水电气网（宽带）窗口工作人员或者线上客服（以下统称“首接人员”）负责统一受理申请。用户线下提出申请的，首接人员与用户共同核对申请表的内容，必填项完整正确的，当场受理并转办，有条件的水电气网（宽带）窗口也可通过客服专员从线上渠道录入客户相关信息进行代办；用户线上提出申请的，首接人员核对信息后，信息同时推送给各水电气网（宽带）企业，实现线上“统一受理”。

4.一次勘察。申请受理后，有外部工程的，各水电气网（宽带）企业和相关行政审批部门按照“上门服务、协同联动、并联审批、限时办结”的要求进行联合办理，需要现场勘察的，由水电气网（宽带）企业根据用户需求组织实施联合勘察；相关服务协议或者服务合同在与用户确认方案时同步签订。

5.一次审批。现场勘察后，外部管线和接受用户委托的内部管线所需办理的规划、道路挖掘、道路占用、绿地临时占用、树木迁移和砍伐等行政审批由水电气网（宽带）企业提出申请和代为办理，相关行政审批部门实施在线并联审批，审批流程按照《霍邱县进一步简化市政公用服务（水、电、气、通信）接入工程行政审批实施办法》（霍营商办〔2022〕2号）执行；水电气网（宽带）企业在规定时限内，按照协同施工组织、减少重复开挖的原则同步完成施工验收。

(二) 优化窗口服务

政务服务大厅现有水电气网（宽带）业务办理窗口合并受理水电气网（宽带）业务，为用户提供水电气网（宽带）业务联合办理的材料接收、申请受理、协调联络、咨询解答、指导填写等服务。水电气网（宽带）企业公布一批联合办理服务的营业网点，挂牌成立“水电气网（宽带）共享营业厅”，为客户提供业务办理“一窗受理”服务，公开水电气网（宽带）业务联合办理流程、承诺时限、收费项目和标准等信息。

(三) 整合线上功能

在政务服务网霍邱分厅建立水电气网（宽带）业务联办平台，提供联合申请服务。各水电气网（宽带）企业按照联合办理要求，调整网站、移动客户端、微信公众号的申请功能，同时配备负责申请表接收和内容核对的线上客服。用户可以自行选择线上申请的申报入口，各水电气网（宽带）企业线上客服最后处理申请的人员承担首接责任。完善线上服务端的信息反馈和公开功能，实现全流程办理信息化、无纸化。联合办理各环节的进程和结果通过线上反馈用户，方便用户跟踪查询。

(四) 规范服务收费

业务联合办理中的业务收费，严格按照《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实施方案的通知》执行。

(五) 建立协同机制

政务服务大厅、共享营业网点按照“首接负责制”原则，保

障和提升联合办理服务效能。各水电气网（宽带）企业分别指定服务专员，负责企业内部协调联络、与用户就后续环节中的具体事宜进行服务对接。

（六）加强指导监督

在县委政府的统一领导下，制定专项实施方案，统筹推进水电气网（宽带）业务联合办理改革，建立完善水电气网（宽带）等公共服务业务并联办理推进联席会议机制，通过定期通报、专题会商等方式，协同推进水电气网（宽带）等公共服务业务联合办理线上线下服务能力建设、优化服务机制、联通业务系统，并通过信息化手段建立完善过程监控、超时预警、服务评价等监督机制，加强对本行业企业的指导和监督。

附件：水电气网（宽带）业务联合办理申请表

附件

水电气网（宽带）业务联合办理申请表

受理窗口：

编号：

企业基本信息	企业名称		厂房产权类别	自有 <input type="checkbox"/> 租赁 <input type="checkbox"/>
	联系人		联系电话	
	详细地址			
	业务种类	用电报装 <input type="checkbox"/> 用水报装 <input type="checkbox"/> 天然气报装 <input type="checkbox"/> 通信报装 <input type="checkbox"/> 移动 <input type="checkbox"/> 电信 <input type="checkbox"/> 联动 <input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> 用电报装资料（选填）				
业务类型：新装 <input type="checkbox"/> 增容 <input type="checkbox"/> 临时用电 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>				
主供容量：_____千伏安（千瓦）		备供容量：_____千伏安（千瓦）		
<input type="checkbox"/> 用水报装资料（选填）				
业务类型：新开户 <input type="checkbox"/> 扩容 <input type="checkbox"/> 临时用水 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>				
水表口径：DN_____		是否需要双路供水：是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> 用气报装资料（选填）				
用气类型：生产 <input type="checkbox"/> 生活 <input type="checkbox"/>		用气量：_____m ³ /时		
供气压力：_____（kPa）		期望用气时间：____年__月__日		
<input type="checkbox"/> 通信报装资料（选填）				
业务类型：新装 <input type="checkbox"/> 维修 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>				
宽带速率：_____兆		用户套餐：_____元/月		