

泰安市公用事业服务中心文件

泰公用发〔2022〕8号

关于印发《泰安市公用事业服务中心 优化营商环境创新提升行动 实施方案》的通知

中心机关各科室、水气暖专营企业：

现将《泰安市公用事业服务中心优化营商环境创新提升行动实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

泰安市公用事业服务中心

2022年6月24日

泰安市公用事业服务中心 优化营商环境创新提升行动实施方案

为全面贯彻落实《泰安市优化营商环境创新提升行动实施方案》要求，落实市委市政府关于优化营商环境的工作部署，结合《2022年度泰安市优化营商环境工作市直部门（单位）季度考核办法（试行）》要求，制定本实施方案。

一、工作目标

深入贯彻落实省第十二次党代会精神，以增强市场主体获得感和满意度为目标，对标国内一流水平，围绕打造“全生命周期”供水供气供暖营商环境体系，转办作风、优化效能、整合资源、规范管理全面提升水气暖行业服务水平。

二、主要任务

（一）打造共享营业厅。8月底前，水气暖专营企业联合电力、通信企业，建设8家水电气暖信共享营业厅。实现设施、人力、数据等资源共享，实现多企业业务协作办理。组织共享营业厅窗口人员培训，掌握不同行业基本政策、业务流程和常见问题，并建立信息沟通机制，及时解答复杂问题。实现水电气暖信“一次办多事”。

（二）推动联合报装服务。在政务服务中心水电气暖信“市政公用服务专区”，开展窗口无差别受理。根据用户需要，实行“套餐式”“点单式”服务。水气暖专营企业实时获取项目接入需求，及时提供“服务专员”上门服务。

（三）推进联合踏勘服务。研究制定联合踏勘服务机制，最先受理的专营企业牵头组织联合踏勘、联合施工、联合验收，统一出具审查结果，避免“重复开挖、管线冲突”。

（四）配合不动产登记协同过户。专营企业依托不动产交易网服务平台，为过户双方提供水气暖网上协同过户服务。完成与省“一网通办”总门户开通的“齐鲁家源”服务专口对接，配合做好网上协同办理服务工作。

（五）配合土地供应前基础设施配套建设。专营企业在土地出让前或划拨前，完善地块供水、供气、供暖等基础配套设施建设。涉及储备土地的，将项目必需的水气暖等管线接至地块红线边界明确接入的点位。实现供应土地具备完善的基础配套设施。

（六）加大信息公开。专营企业在门户网站开设“优化营商环境”专栏，每月更新内容不少于3条。主动公开行业政策、服务事项、价格公示、服务承诺、办事指南、创新做法等内容。

（七）为企业办实事。专营企业每月提报1件贴近企业需求、质量高、服务效果好的实项目，切实为企业解决实际问题。

（八）加大宣传力度。利用各类宣传媒体，持续宣传本行业、本单位优化营商环境的先进理念、创新做法及优惠政策等。及时总结本单位营商环境工作的典型案例和特色做法，每月形成1篇典型案例、调研报告等宣传材料上报。加大共享营业厅宣传推广力度，通过设立宣传展板、公众号推送、媒体宣传等

形式，提高群众知晓度。

（九）建立舆情应对化解机制。专营企业建立网络舆情工作应对化解机制，实现多层次、全方位、全时段舆情信息监测、采集和化解。

（十）开展满意度评价。中心、专营企业围绕营商环境“全生命周期”要求，设计满意度评价体系和实施方案。通过网上评价、第三方评价、现场评价等方式，对自身服务水平开展季度评价。

三、保障措施

（一）加强组织领导。各企业要切实加强组织领导，进一步优化工作目标，细化工作措施，制定工作任务配档表，确保各项要求落到实处。

（二）加强沟通协调。各企业要建立健全沟通协商机制，主动研究推进，形成工作合力，及时协调解决存在的问题，以责任落实推动工作落实。

（三）加强督导考核。突出问题导向和目标导向，通过日常、专项督导，对水气热行业优化营商环境日常工作进行督导考核，中心每季度对专营企业进行考核通报。

附：泰安市公用事业服务中心优化营商环境创新提升行动任务配档表

泰安市公用事业服务中心优化营商环境创新提升行动任务配档表

序号	工作任务	工作内容	完成时限	牵头科室	责任人
1	打造共享营业厅	1. 建设8家“水电气暖信”共享营业厅	7月底前	政策指导科	张鹏
		2. 落实“无证明”服务	12月底前		
		3. 实现信息查询、报装、缴费、报修、报停等业务办理。	7月底前		
		4. 开展跨行业业务培训，确保跨行业业务协作办理。	7月底前		
		5. 共享营业厅悬挂统一标识，实现地图软件可搜索。	7月底前		
2	推动联合报装	1. 开展窗口无差别受理服务	长期	服务检查科	刘庆欣
		2. 开展“水电气暖信”联合报装“定制化”服务	长期		
		3. 建立“一对一”服务流程制度	7月底前		
		4. “一企一员”全程跟踪服务专员名单库	7月底前		
		5. 建立专员服务工作台账	每月25号前		

序号	工作任务	工作内容	完成时限	牵头科室	责任人
3	推进联合踏勘	1. 建立联合踏勘服务机制	7月底前	政策指导科	张鹏
		2. 建立联合踏勘、联合施工、联合验收工作台账	每季度末		
4	配合不动产登记 协同过户	1. 制定协同过户工作流程	7月底前	服务检查科	刘庆欣
		2. 建立协同过户工作台账	每季度末		
5	配合土地供应前基础 设施配套建设	1. 建立基础设施配套建设工作流程	8月底前	水气热 业务科室	张贺玲 张文 王志鹏
		2. 建立基础设施配套建设工作台账	每季度末		
6	加大信息公开	1. 在门户网站开辟优化营商环境专栏	长期	服务检查科	石磊
		2. 对国家、省和本级出台的政策梳理全面，将政策文件及解读、工作措施、创新做法等，及时上网公开。主动公开服务事项、服务承诺、办事指南等内容。做好动态维护更新，每月更新内容不少于3条。	每月25号前		
		3. 通过线上、线下方式，对价格、延伸服务收费等进行公示。	长期		
7	开展 “我为企业办实事”	1. 每月提报1件实事项目	每月20号前	政策指导科	张鹏
		2. 建立“我为企业办实事”工作台账			
		3. 对实事进行过程监督和效果监督	每季度末		

序号	工作任务	工作内容	完成时限	牵头科室	责任人
8	加大宣传力度	<ol style="list-style-type: none"> 加大典型案例报送, 总结特色亮点工作, 形成典型案例或调研报告, 向“泰安营商环境”微信公众号投稿宣传, 每月至少1篇。 加强正面宣传, 向国家级、省级、市级权威媒体和单位投稿宣传, 每周至少发表3篇。 	每月20号前	政策指导科	张鹏
9	舆情化解	<ol style="list-style-type: none"> 建立舆情应对化解机制 建立舆情化解工作台账 办理群众服务诉求, 建立工作台账。 	7月底前	服务检查科	石磊
			每月25号前		
			每月25号前		
10	开展满意度评价	<ol style="list-style-type: none"> 建立满意度评价体系 每季度对专营企业开展服务评价、通报 	7月底前	服务检查科	石磊
			每季度末		
11	开展“企业大走访活动”	<ol style="list-style-type: none"> 专营企业每月开展“企业大走访”活动, 提供上门服务, 建立“企业大走访”工作台账。 中心适时开展“企业大走访”, 对企业前期服务进行现场走访, 建立走访工作台账。 	每月25号前	政策指导科	张鹏
			长期	水气热业务科室	张贺玲 张文 王志鹏

序号	工作任务	工作内容	完成时限	牵头科室	责任人
12	日常工作落实	1. 及时上报工作进展、任务台账、工作总结等材料	长期	政策指导科	张鹏
		2. 按要求参加市营转办及牵头部门组织的会议、活动	长期		
		3. 对优化营商环境有关问题及时整改，制定整改措施，形成工作报告。	长期		
13	企业智慧化建设	1. 做好市城市建设系统推送项目对接工作	长期	服务检查科	刘庆欣
		2. 建立对接工作台账	长期		
		3. 完善线上业务咨询、用户报装、信息查询、缴费、电子发票下载、更名过户等服务功能。	8月底前		